



## Conceptos

Leyre Castellero Ranchal y Blanca Murillo Murillo, en adelante como “VIVE ZARAGOZA TOURS”

Persona, empresa, entidad, etc. Que contrata nuestros servicios ya sea por teléfono, web o correo electrónico, en adelante “EL CLIENTE”.

**GRUPO GRANDE:** Grupo de más de 6 personas, que no podrá acceder a las VISITAS REGULARES, sino a las VISITAS PRIVADAS

Se entiende como:

**VISITA REGULAR,** aquella que se realiza regularmente en un horario determinado con inscripción abierta y libre hasta alcanzar el cupo máximo de participantes tipificado por VIVE ZARAGOZA TOURS. Así mismo, cada reserva tiene un cupo de 6 participantes. Si un grupo es mayor en número, se comprende como GRUPO GRANDE y queda fuera este tipo de actividad por motivos logísticos.

**VISITA PRIVADA,** aquella que se realiza fuera del horario habitual pero cuyo contenido es de VISITA REGULAR o ya está en catálogo y no necesita de ninguna modificación y por tanto, su precio es diferente. Esta modalidad está reservada a un único solicitante, ya sea individual o GRUPO GRANDE o, pero nunca mayor de 55 personas requiriendo más de dos idiomas simultáneamente según el Artículo 21 del Decreto 21/2015 de 24 de Febrero.

**VISITA PERSONALIZADA,** aquella que se realiza fuera del horario habitual y que necesita mínimo de una de las siguientes características:

1. Cambiar el itinerario/duración de las visitas que ya ofrecemos, esto incluye: Recogida y vuelta al hotel/estación, parking, etc., ampliar o reducir la duración de las visitas, modificar el itinerario, incluir museos, monumentos o similares.
2. Que implica la contratación de terceros, incluyendo la reserva de restaurantes. Queda excluido de este punto la reserva y compra de entradas a monumentos y museos.

## Política de devolución

Las cancelaciones se tienen que informar por escrito, enviando un correo electrónico a [vivezaragozatours@gmail.com](mailto:vivezaragozatours@gmail.com) o un whatsapp al +34 613719330. No se aceptan cancelaciones informadas por ninguna otra vía. En este correo electrónico se tiene que hacer constar todos los datos de la reserva: Nombre y apellido que figure en la misma, fecha y hora de realización.



Las tasas de devolución son las siguientes:

#### VISITAS REGULARES

- 24 Horas antes de la realización de la visita se devolverá el 100% del importe (a excepción de las visitas que necesiten entradas anticipadas, por ejemplo “La Aljafería“. En estos casos de excepción se avisará antes de que se realice la reserva)
- Con menos de 24 horas para el inicio de la visita no se realizará ningún tipo de reembolso.

#### VISITAS PRIVADAS

- Con menos de 72 horas para el inicio de la visita no se realizará ningún tipo de reembolso.
- 72 Horas antes de la realización de la visita se devolverá el 100% del importe (A excepción de las visitas que necesiten entradas anticipadas, por ejemplo “La Aljafería“. En estos casos de excepción se avisará antes de que se realice la reserva)

#### VISITAS PERSONALIZADAS

- Con menos de 72 horas para el inicio de la visita no se realizará ningún tipo de reembolso.
- Una vez aceptado el presupuesto por parte del CLIENTE y enviada la factura, el reembolso será del 80% sin incluir las entradas, reservándose el 20% a gastos de organización.
- VIVE ZARAGOZA TOURS no se hace responsable de las políticas de cancelación de terceros.

### **Política de cancelación**

Nos reservamos el derecho a la cancelación de VISITAS REGULARES, cuando el número de personas del mismo grupo supere los 6 participantes. Esto es considerado como grupo grande y tendrá que reservar una VISITA PRIVADA.

La organización se reserva el derecho a posponer o cancelar la realización de sus servicios en caso de causa mayor justificada. Serán devueltos totalmente los pagos recibidos sin ninguna posibilidad de ningún tipo de compensación.