

CONDICIONES GENERALES

1ª.- La adquisición de servicios prestados por FEEL AT HOME SOLUTIONS, S.L. con CIF nº B 86731080, que actuará directamente o bajo la marca registrada "BE MADRID", se registrará por la oferta específica relativa a la campaña o servicio concreto y por las presentes Condiciones Generales que deben considerarse incorporadas al contrato. En lo no previsto en las mismas serán de aplicación las Leyes españolas reguladoras de la materia objeto del servicio.

2ª.- Se considera oferente, prestador de servicios o predisponente, la Sociedad FEEL AT HOME SOLUTIONS, SL y su marca BE MADRID. Se considera adquirente a toda persona física o jurídica que adquiera los servicios ofrecidos.

3ª.- La adquisición de cualquier servicio prestado por la empresa oferente, implica la aceptación de las condiciones generales en su totalidad. La exclusión de alguna de las condiciones, deberá ser pactada expresamente y figurar en el documento justificante de adquisición del servicio.

4ª.- El cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales contraídas por la Sociedad FEEL AT HOME SOLUTIONS, SL queda garantizado mediante Póliza de seguro de Caucción nº 4.102.348 suscrita con la entidad CREDITO Y CAUCION. La responsabilidad civil que pudiera derivarse por la prestación de servicios; queda garantizada mediante Póliza de Responsabilidad Civil con Nº 0040-5035850 suscrita con la entidad FIATC, Mutua de Seguros y Reaseguros.

5ª.- El adquirente podrá solicitar la cancelación de su compra. El reembolso del precio pagado solo procederá cuando la solicitud sea recibida por el prestador de servicios con anterioridad previas al inicio del evento o servicio adquirido (consulta anulaciones y cesiones por parte del consumidor*). La solicitud de cancelación se efectuará personalmente por el adquirente o persona que realizó la compra.

6º.- Cualquiera que sea la forma de pago utilizada para la adquisición de servicios prestados, BE MADRID no garantiza la reserva de plaza ni la prestación efectiva del servicio contratado, hasta tanto no se haya abonado la totalidad del importe convenido.

7ª.- En los viajes y desplazamientos, queda prohibido el consumo de alcohol en los medios de transporte. El incumplimiento de esta prohibición conllevará la expulsión del usuario o adquirente sin derecho a reembolso de cantidad alguna.

8ª.- La empresa predisponente no se hace responsable de extravíos o robos en los transportes u hospedajes ni en cualquier otro contexto durante el desarrollo de la actividad o servicio contratado.

9ª.- Cuando se haya establecido hora para el inicio de la actividad o servicio, el tiempo máximo de espera, o tiempo de cortesía, será de 10 minutos después de la hora oficial de partida, por lo que todo usuario deberá personarse en el punto de concentración a la hora indicada o dentro de los diez minutos siguientes. Rebasado el tiempo de cortesía, al usuario no personado se le considerará desistido sin derecho a reembolso de la cantidad abonada.

10ª.- La empresa se reserva el derecho de modificar los horarios de salida o llegada a cualquier destino así como la entrada al alojamiento cuando sea necesario por razones de seguridad, u otras circunstancias que redunden en beneficio del grupo o conjunto de usuarios.

11ª.- La empresa no se hace responsable de ninguna modificación en la reserva del hospedaje u otras incidencias que puedan producirse en los lugares de alojamiento, cuando dichas incidencias o modificaciones sean por causas ajenas a la empresa Feel at Home Solutions, SL, (Be Madrid).

12ª.- Cualquier daño que se cause en las instalaciones o transporte será responsabilidad exclusiva de la persona causante. La empresa se reserva el derecho de identificar al causante y, en su caso, ponerlo a disposición de las autoridades competentes.

***ANULACIONES Y CESIONES POR PARTE DEL CONSUMIDOR**

En todo momento es usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1. En el caso de **servicios sueltos**: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
2. En el caso de **viajes combinados**, seguirá la siguiente relación entre el coste de anulación y los días que corren desde la fecha de recepción de la información de desistimiento y la fecha del comienzo del viaje;

Para viajes a Marruecos

Días de antelación	% coste anulación
Entre 29 y 45 días	25%
Entre 7 y 28 días	50%
A partir de los 7 días antecedentes al viaje	100%

Para viajes de 1 día (sin pernoctación)

Días de antelación	% coste anulación
Entre 8 y 45 días	0%
A partir de los 8 días antecedentes al viaje	100%

Para viajes por España y Portugal (1 noche o más)

Días de antelación	% coste anulación
Entre 16 y 28 días	50%
A partir de los 15 días antecedentes al viaje	100%

Los porcentajes de cancelación se calculan sobre el importe total del producto comprado, independientemente del importe pagado bajo concepto de depósito o anticipo.

EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE:

- Como norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.
- El transporte de ida y regreso sólo si este servicio esté incluido en el contrato.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes.
- El alojamiento y/o pensión alimenticia en el régimen contratado en cada caso en los hoteles o establecimientos elegidos o en otros similares en casos de sustitución.
- Por defecto el alojamiento es en habitaciones múltiples que pueden ir de 2 a 10 camas, según el alojamiento contratado y los baños de los mismos podrán ser compartidos con varias habitaciones del establecimiento o privados para cada habitación, según el alojamiento contratado.
- Las tasas o impuestos de lo establecimiento hoteleros.
- Tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida excepto cuando se indican como suplemento o a pagar directamente por el consumidor.
- Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando estos sean aplicables.

NUESTROS PRECIOS NO INCLUYEN:

- Visados, certificados de vacunación, extras tales como, refrescos, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, maleteros, propinas, etc.
- Si no se indica lo contrario, no se incluyen nunca Taxi o servicios de transporte urbano en las ciudades.
- En el caso de excursiones o visitas facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de estimado, podrán producirse (según las circunstancias) variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos.
- Las actividades opcionales se entienden reservadas sólo cuando Be Madrid ha recibido el importe correspondiente a las mismas.
- En el caso las actividades opcionales no se hagan por falta de número mínimo de participantes o por falta de disponibilidad, se devolverá el dinero pagado por el cliente.
- En el caso de habitaciones exclusivas individuales se tendrá que abonar el precio indicado en el formulario de reserva por cada persona.
- En el caso de habitaciones dobles, se tendrá que abonar el precio por persona indicado en el formulario. La habitación doble se tendrá que reservar entera, en

caso contrario se aplican la tarifas de habitación individual.

El staff de **Be Madrid** no realiza la función de monitores en ningún caso, sino que se limita a acompañar a los pasajeros durante el viaje, por tanto queda eximido de cualquier responsabilidad con respecto a la conducta de los mismos.