

CONDICIONES ESPECIALES COVID-19 Y CONDICIONES GENERALES TROKA ALQUILERES 2020

Este año tenemos una situación muy especial y por ello es fundamental contar con vuestro apoyo para lograr entre todos y todas disfrutar de las experiencias que ofrecemos este año 2020.

Estamos volcando todo nuestro esfuerzo en minimizar el riesgo de posible contagio por Covid-19 manteniendo siempre la esencia de la aventura, el deporte, el equipo y la diversión. Aun así, convivimos en una situación de incertidumbre y cambios frutos de esta pandemia. Es imprescindible colaborar entre todos/as y en esta corresponsabilidad favorecer que este sea un gran verano para todos/as.

Agradecemos una vez más la confianza depositada en nuestro equipo.

Estas son las medidas que hemos adoptado y de las que os hacemos partícipes:

Procedimiento General para reservas, todo on line: enlace para rellenar formulario y en el mismo acceso a la página para pago por medio de TPV Virtual.

Al concluir el proceso de reserva se os enviará un mail con la información general de la actividad (día, hora, punto de encuentro, materiales personales a traer...)

Vas a realizar un alquiler con Troka Abentura y tras haber recibido la correspondiente información

1-. Cuidaremos con todo respeto, los materiales, instalaciones y el entorno donde vamos a realizar la actividad, cuidando al máximo todos los aspectos medioambientales. En caso de algún desperfecto ocasionado por el mal uso de los materiales, instalaciones, etc; el usuario se hará cargo de las pertinentes reparaciones al precio que se indica en la tabla de roturas.

2-. Atenderemos con máxima prioridad todas las indicaciones que los/as monitores/as den, tanto antes del inicio de la actividad como en el desarrollo de la misma, haciendo caso en todo momento a las instrucciones que éstos den.

3-. Todas las personas que participan en las actividades acuáticas deben saber nadar, y así mismo todos los participantes no deben tener ninguna prescripción médica, enfermedad o lesión corporal conocida que impida un desarrollo normal de la actividad. Las mujeres embarazadas tampoco podrán realizar la actividad. En el caso que se dé alguna circunstancia deberá avisar obligatoriamente y previamente al inicio de la actividad a los/as monitores/as.

4-. El usuario o, en su caso, su representante legal queda expresamente informado y conoce que el uso del material alquilado constituye una práctica deportiva que entraña un riesgo cierto de sufrir accidentes o lesiones, que pueden verse acrecentados entre otros factores por la edad y condiciones físicas de los usuarios, la adecuada utilización del material, las circunstancias climatológicas y el estado del mar, por lo que la empresa no asume responsabilidad alguna por las lesiones que pueda sufrir con ocasión de la utilización del material alquilado.

5-. Siempre tendremos bien puesto, como indiquen los/as monitores/as, todo el material de seguridad que sea entregado, sobre todo el chaleco salvavidas; estando prohibido quitarse cualquier elemento de seguridad.

6-. Queda totalmente prohibido salir de la zona balizada de actividad (la cual aparece delimitada en el mapa), así como acercarse a menos de 5 metros de la zona de costa o rocas. Así mismo queda totalmente prohibido saltar de las embarcaciones al agua. Esta prohibición se amplía a cualquier tipo de baño dentro de las aguas de la ría.

La zona balizada de actividad podrá verse reducida en función de las condiciones meteorológicas, de lo cual nos informará el monitor al alquilar el material.

7-. Usaremos siempre para entrar y salir a la bahía el canal navegable delimitado para ese fin y no nos detendremos ni jugaremos en esta zona. Por otra parte, no navegaremos con el kayak dentro de la zona de boyas que delimita la zona de baño. Está totalmente prohibido coger olas con los kayaks

8-. Para alquilar material se debe dejar a modo de fianza un documento oficial (DNI, Carnet de Conducir o Pasaporte) que será devuelto tras comprobar la devolución del material en buen estado. Está prohibido alquilar material a menores de edad, siempre deberán estar acompañados de personas adultas. En caso de robo del material se hará cargo de la reposición del mismo (mismo modelo que el robado y nuevo)

9-. No se permite el uso del material alquilado a personas bajo los efectos del alcohol, narcóticos u otros.

10 -. El pago total de los servicios siempre debe realizarse por adelantado. En caso de prolongar la actividad más del tiempo contratado se abonará la diferencia al terminar, según la tarifa pública

11-. El Cliente releva a Troka Abentura, de toda responsabilidad por pérdidas o daños que se produzcan en objetos dejados, guardados o transportados en el Kayak, tanto dentro o sobre el objeto de contrato, antes, durante o después de la vigencia del contrato.

12-. El Cliente se compromete expresamente a pagar al Arrendador el importe de toda clase de multas, gastos judiciales y extrajudiciales derivados del uso indebido, infracciones y toda clase de normas que sean dirigidas contra el objeto alquilado.

13-. El cliente es responsable del buen uso del material, en caso de roturas deberá hacer frente a estos costes:

Roturas: Quilla Surf: 10 euros; Pala Kayak: 20 euros; Respaldo Kayak: 25 euros; Invento: 10 euros; Tabla surf: 150 euros;

Toques: kayak; 40 euros

Perdida: Chaleco 40 euros; Kayak 400 euros; Pala Kayak 40 euros; ; Respaldo Kayak: 40 euros; Bote estanco 30 euros

14-. Haber recibido, leído, entendido y aceptado el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiénico-sanitarias facilitadas por la empresa TROKA ABENTURA para la prevención del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 (Covid19) asociadas al desarrollo de las actividades contratadas y realizadas.

15-. Que en los 15 días previos a la realización de las actividad no he padecido síntomas compatibles con dicho Covid19 y que me comprometo a informar a la empresa TROKA ABENTURA en caso de desarrollar alguno de estos síntomas en los 15 días posteriores al desarrollo de la actividad para que la empresa TROKA ABENTURA pueda adoptar las medidas oportunas.

16-. Encontrarme en suficientes condiciones físicas y psíquicas para la realización de la actividad y no padecer enfermedades o afecciones que puedan suponer limitaciones para el desarrollo de la misma, y especialmente no tener síntomas de contagio.

17-. Entender y asumir la existencia de diversos peligros en el transcurso de la actividad y que libremente asumo los riesgos propios de la actividad que me han sido advertidos y explicados por el personal de TROKA ABENTURA

18-. Conocer que la actividad a desarrollar puede sufrir modificaciones y/o cancelaciones en función de las circunstancias meteorológicas, condiciones del terreno, así como a la situación física o psíquica de los participantes en la actividad.

19-. Asumir mi obligación de atender siempre a las instrucciones de los guías y monitores, y respetar en todo momento el medio ambiente y al resto de componentes de la actividad.

20-. Que apporto el material individual que me ha sido requerido por TROKA ABENTURA. Además, reconozco haber sido instruido en las técnicas y/o materiales exigidos para la realización de la actividad.

21-. EN CASO DE APUNTAR EN UNA ACTIVIDAD A MENORES, el firmante declara ser responsable de los mismos y ser conocedor de los riesgos y peculiaridades de la actividad contratada.

22-. Que en todo caso respetaremos las medidas de seguridad que se nos han transmitido, así como evitar la ocupación de la playa mientras realizamos las actividades con el material alquilado.



CONDICIONES ESPECIALES COVID-19

Este año tenemos que incidir en el respeto de las normas de seguridad e higiénico sanitarias, en aquellas que dependen de uno o una misma como son la distancia de seguridad y el uso frecuente del lavado de manos (mediante agua y jabón frotando las manos de 40 a 60 segundos o haciendo uso de hidro alcohol que ponemos a disposición en todas nuestras instalaciones y actividades).

Debemos ser conscientes de la importancia de la seguridad a través del respeto a las normas de comportamiento e higiene, además de atender de forma diligente las indicaciones.

Estas son las condiciones específicas que hemos adoptado este año para combatir la pandemia y evitar el posible contagio:

Estas son las medidas de reducción del riesgo de contagio por Covid19 que hemos adoptado y que entre todos desde la corresponsabilidad debemos cumplir:

Horarios de entrada y salida distribuidos, por favor respetarlos, para evitar aglomeraciones.

OBLIGATORIO TRAER MASCARILLA, para recibir y entregar el material, porque la persona que os atiende y os de las explicaciones, tendrá que romper el distanciamiento mínimo y se tendrá que acercar a vosotros/as.

No podrá participar nadie que 14 días antes al inicio de la actividad haya padecido fiebre o síntomas compatibles con el COVID-19, o haya estado en contacto con personas que estén infectadas o lugares donde existan restricciones. Así mismo si tras la asistencia a la actividad y transcurridos 14 días hubiera algún tipo de síntoma se nos debería informar de manera inmediata en nuestro mail: troka@troka.com

En caso de una vuelta atrás en la evolución de la pandemia y que suponga la suspensión de la actividad, se procederá a la devolución de los importes abonados en función y en la misma

proporción del servicio no disfrutado. Se actuará de la misma manera con personas que no puedan acudir a las actividades, por contagio COVID-19, y hayan realizado el pago de la misma.

Eskerrik asko y buena aventura ¡!

CONDICIONES GENERALES DE LAS ACTIVIDADES

“Todas las actividades de Turismo Activo y Deporte Aventura tienen cierto riesgo potencial. Troka Abentura, pone los medios humanos y materiales para minimizarlo al máximo, pero siempre hay un margen de riesgo no controlable. Los participantes deben saberlo, aceptarlo y colaborar en este sentido, principalmente siguiendo las indicaciones de los guías y monitores/as.”

1. Todas las personas que vayan a participar en cualquiera de las actividades tienen la obligación de leer las presentes condiciones generales que son enviadas siempre a la persona, agencia o entidad que realiza la reserva
2. Todas las actividades contratadas deben contar con su respectiva ficha de reserva, sin ella Troka Abentura no se responsabiliza de la realización de la actividad.
3. Las actividades, al realizarse en el medio natural y con diferentes tipos de personas, están sometidas a posibles variaciones previas o in situ (condición física de los/as participantes, meteorología...) En caso de anulación de la actividad por parte de Troka, el cliente tiene derecho a su aplazamiento o a realizar otra actividad de similares características o a la devolución del importe pagado.
4. El transporte hasta los lugares de actividades o al lugar de inicio de las mismas corre por cuenta del cliente, responsabilizándose Troka Abentura exclusivamente del desarrollo técnico-deportivo y organizativo de las actividades.
5. Las tarifas de las actividades son las que Troka Abentura tiene a nivel público, con el IVA incluido, y con los correspondientes precios para cada actividad o programa en base, al número de participantes, al número de actividades a realizar y a la tipología del grupo participante. Son precios por persona. El resto de servicios, como alojamiento y transporte, los ha de contratar el cliente por su cuenta, si bien en algún caso Troka Abentura puede ayudar a su gestión. Los precios incluyen el material técnico necesario para el desarrollo de la actividad.
6. Toda situación especial que pudiera tener cualquier cliente, a nivel físico o psíquico, deberá ser comunicado previamente a Troka Abentura (embarazos, posibles paraplejias o enfermedades cardiovasculares; así mismo informar sobre posibles disminuciones de sus capacidades físicas, psicológicas y/o sensoriales). En todas las actividades acuáticas es necesario saber nadar.
7. Las personas embarazadas deben de informar a la empresa de su estado con antelación y se les informará de las opciones que existen.
8. Todas las actividades cuentan con un Seguro de Responsabilidad Civil, contratado con la Compañía IBERIAN INSURANCE GROUP con nº de póliza IIG2019000257, y con un Seguro de Accidentes, contratado con la Compañía SURNE y con nº de póliza 20180520362954. Ambos seguros cumplen en coberturas y cantidades aseguradas con lo exigido por la legislación.
9. Disponemos de Ficha Técnica de las actividades, que puede solicitarse, donde aparecen todas las condiciones específicas de cada una. Las personas menores de edad deben contar con la correspondiente autorización firmada, siendo la inscripción firmada esta autorización

10. Para la formalización de las reservas de actividades, se deberá enviar cumplimentada la hoja de inscripción a la Central de Reservas de Troka Abentura, junto con el justificante del ingreso del total de la reserva. ESTA FICHA TENDRÁ EL RANGO DE CONTRATO DE ACTIVIDAD entre ambas partes, una vez se haya realizado el ingreso de la reserva.
11. En el caso de contratación de actividades en la Base, se tendrá en cuenta el mismo protocolo de contratación, realizándose en el mismo momento.
12. En caso de anulación por parte del cliente o de aminoración de plazas reservadas, siempre que se mantengan grupo mínimo para hacer actividad: No se devolverá el dinero salvo en caso de enfermedad o accidente del niño/a, o situación similar grave, presentando el correspondiente justificante.
13. La no presentación en el lugar, fecha y hora convenida en la ficha de reserva no dará derecho a devolución de ninguna clase. Así mismo, si la empresa suspende la actividad porque los/as clientes/as tienen claros síntomas de estar bajo influencia del alcohol y/o drogas, tampoco da derecho a devolución alguna
14. Con la confirmación de la reserva, se da por hecho la asunción de todos los apartados que las presentes Condiciones Generales de las Actividades contienen. La inscripción de otras personas, implica así mismo la asunción por parte de todas las personas inscritas de estas Condiciones Generales.
15. Para cualquier reclamación, además de existir un libro de reclamaciones, podrá ponerse en contacto con la Central de Reservas de la empresa.
16. Troka Abentura S.L. se reserva el derecho de utilizar fotografías tomadas durante el desarrollo de las actividades para su posterior uso exclusivo para marketing de la empresa (web, redes sociales y folletos vinculados directamente a Troka Abentura). Las personas participantes que no deseen ser fotografiadas han de indicarlo en la ficha de inscripción.
17. La contratación de cualquier servicio de Troka Abentura, S.L. conlleva la aceptación por parte del Cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo mediante una llamada al número de teléfono de atención al cliente de Troka Abentura, S.L.; 94 677 42 65
18. Toda contratación de viajes combinados se realiza por medio de la propia Troka Abentura con el CIE 2325.

SEGURIDAD:

Troka Abentura, S.L., trabaja en parámetros de seguridad activa y seguridad pasiva en la totalidad de sus actividades, por ello es responsable directa del desarrollo de las mismas. La empresa dispone de un protocolo de seguridad en las actividades y actuación en caso de accidente.

NIVELES DE DIFICULTAD DE LAS ACTIVIDADES:

Los niveles de dificultad se marcan por dos variables, el esfuerzo físico necesario y el conocimiento técnico previo para el desarrollo de las actividades. Hay que tener en cuenta que

ciertas actividades no son aptas para ciertas edades, pero no lo incluimos en estas variables ya que se marcan directamente en la Ficha de Información de la Actividad.

Iniciación – Básico: para todos los públicos, a partir de 6 años, no se requiere conocimientos técnicos previos, no requiere esfuerzo físico destacable.

Intermedio: necesidad de esfuerzo físico continuo, aunque no alto, conocimiento previo básico de la técnica.

Avanzado: esfuerzo físico importante y continuado, buen conocimiento previo de la técnica

EQUIPO HUMANO:

El equipo humano de Troka Abentura, S.L., está compuesto por Guías titulados y Monitores profesionales, con la experiencia y capacidad necesaria para estar al cargo directo de las actividades, es por ello que todos/as los/as participantes, en el desarrollo de las actividades deberán seguir obligatoriamente sus indicaciones e instrucciones.

PROTECCIÓN Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE:

Las actividades que oferta Troka Abentura, S.L. son realizadas en el Medio Natural, es por ello que debemos cuidar al máximo el entorno donde las realizamos y evitar por todos los medios que se note nuestro paso por esos lugares. Por lo tanto, todos los participantes deberán atender a las indicaciones dadas por los Guías y Monitores en este sentido.

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS:

De conformidad con la normativa vigente y aplicable en protección de datos de carácter personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de TROKA ABENTURA SL con CIF B95030078 y domicilio social sito en ARTZETAZ KALEA MANZANA 2 PAB 6 48630, GORLIZ (BIZKAIA), y que a continuación se relacionan sus respectivas finalidades, plazos de conservación y bases legitimadoras. Para aquellos tratamientos que lo requieran, se informa también de la posible elaboración de perfiles y decisiones automatizadas, así como las posibles cesiones y las transferencias internacionales que TROKA ABENTURA SL tiene previsto realizar:

- Finalidad: Captación, registro y tratamiento de datos con finalidades de publicidad y prospección comercial
- Plazo de conservación: mientras se mantenga el consentimiento prestado.
- Base legítima: El consentimiento del interesado.
- Finalidad: Captación, registro y tratamiento de datos de los participantes para gestionar la inscripción y la participación a las actividades lúdicas organizadas por la entidad
- Plazo de conservación: durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad anteriormente mencionada.
- Base legítima: El consentimiento del interesado.

- Finalidad: Gestión y tramitación de las obligaciones y deberes que se deriven del cumplimiento de la normativa a la cual está sujeta la entidad
- Plazo de conservación: conservación de las copias de los documentos hasta que prescriban las acciones para reclamarle una posible responsabilidad.
- Base legítima: El cumplimiento de una ley.
- Cesiones: sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a Organismos y/o administración pública con competencia en la materia con la finalidad de cumplir con las

obligaciones establecidas en la normativa aplicable. Además, se informa que la base legitimadora de la cesión es el cumplimiento de una ley.

- Finalidad: Gestión administrativa, facturación, contabilidad y obligaciones legales
- Plazo de conservación: 5 años, en cumplimiento de la Ley General Tributaria.
- Base legítima: El cumplimiento de una ley.
- Cesiones: sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a Agencia Tributaria (Hacienda de la DFB), Bancos, Cajas y Organismos y/o administración pública con competencia en la materia con la finalidad de cumplir con las obligaciones tributarias y fiscales establecidas en la normativa aplicable. Además, se informa que la base legitimadora de la cesión es el cumplimiento de una ley.

- Finalidad: Captación, registro y tratamiento de imágenes de las imágenes captadas mediante fotografías y/o videos realizados por la entidad, con la finalidad de potenciar la imagen corporativa y/o promocionar las actividades de la entidad y publicarlas en la página web y/o redes sociales de la entidad
- Plazo de conservación: mientras se mantenga el consentimiento prestado.
- Base legítima: El consentimiento del interesado.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente y aplicable en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión (“derecho al olvido”), portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como la revocación del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico TXAPAS@TROKA.COM. Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

Los datos identificados con una marca (*) se entienden como campos obligatorios y requeridos, en consecuencia, se entenderán como necesarios para acometer las finalidades mencionadas con anterioridad.

TROKA ABENTURA SL informa que con la aceptación del presente documento otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de los datos de las finalidades mencionadas anteriormente.