

## NORMAS XERAIS DO SERVIZO DE RUTAS FLUVIAIS

1. Tódolos pasaxeiros **deberán confirmar a súa chegada ao embarcadoro co persoal da oficina de turismo de Doade ou co persoal do embarcadoro de Belesar**, segundo a ruta para a que adquirisen o billete.
2. **PERSOAS CON MOBILIDADE REDUCIDA:** coa fin de prestar unha atención personalizada e coñecer as necesidades concretas deste colectivo, así como de informar de xeito pormenorizado sobre as condicións de acceso aos embarcadoros ou de prever necesidades, que por mor do nivel dos encoros poden variar ao longo da tempada, recoméndase que con carácter previo á adquisición do billete contacten coa central de información das rutas fluviais no teléfono 982 260 196 ou no enderezo electrónico [catamaranes.turismo@deputacionlugo.org](mailto:catamaranes.turismo@deputacionlugo.org).
3. **Tódolos pasaxeiros deberán someterse á autoridade do capitán**, especialmente en todo o relativo á seguridade do barco ou á navegación.
4. Tódolos pasaxeiros deberán presentarse no embarcadoro con **30 minutos de anticipación** antes da hora oficial de inicio da ruta reservada.
5. Os viaxeiros individuais deberán adquirir previamente o billete electrónico na web [reservas.rutasembales.es](http://reservas.rutasembales.es), completando debidamente o procedemento de compra. Recibirán no enderezo electrónico que fagan constar na reserva o correspondente billete.
6. O billete pagado anticipadamente dá prioridade de embarque (despois das persoas con mobilidade reducida, se as houbese) só no caso de que os pasaxeiros se presenten no embarcadoro con 30 minutos de anticipación ao inicio da ruta, segundo os horarios fixados na web [reservas.rutasembales.es](http://reservas.rutasembales.es).
7. As reservas individuais realizadas por teléfono ou correo electrónico (só reservas de última hora -efectuadas en destino no mesmo día da viaxe e suxeitas a dispoñibilidade-) que non fosen pagadas con antelación, **caducan 20 minutos antes da hora oficial de inicio correspondente á ruta reservada**. A Deputación de Lugo resérvase o dereito de dispor destas prazas para a súa reasignación e venda no embarcadoro coa anticipación indicada.
8. A condición de beneficiario de tarifa reducida **deberá acreditarse documentalmente no embarcadoro**, mediante a presentación do DNI e/ ou, no seu caso, carné xove.
9. Só se realizarán devolucións do importe da compra dos billetes electrónicos cando por razóns derivadas da xestión directa da Deputación de Lugo ou da entidade que teña encomendada a xestión das rutas fluviais, o servizo non sexa prestado nas condicións contratadas ou sexa cancelado.
10. Poderán realizarse **cambios na data** dos billetes electrónicos comprados anticipadamente sempre que haxa **dispoñibilidade** de prazas e percorridos e se solicite o cambio **por escrito** no correo [catamaranes.turismo@deputacionlugo.org](mailto:catamaranes.turismo@deputacionlugo.org).
11. No caso de **reclamacións**, será obrigatorio **presentar o billete** que acredite a realización da viaxe.
12. Non se admitirá o embarque de obxectos que podan dificultar os protocolos de seguridade e maniobras das embarcacións, nin tampouco o embarque de mascotas.
13. Non está permitido fumar a bordo.
14. Recoméndase que os pasaxeiros leven roupa cómoda e de abrigo, así como protección solar, se fose necesario. A embarcación non dispón de servizo de bar a bordo.
15. O funcionamento do programa de rutas está condicionado polo nivel das augas dos ríos e encoros. A Área Turismo e Cultura da Deputación de Lugo resérvase o dereito a facer calquera modificación en horarios e rutas.
16. En caso de dúbida ou reclamación, pódese contactar co servizo de rutas fluviais no teléfono 982 260 196 e no enderezo de correo [catamaranes.turismo@deputacionlugo.org](mailto:catamaranes.turismo@deputacionlugo.org).