

## CONDICIONES GENERALES DE LAS RUTAS FLUVIALES

1. Las personas usuarias de las rutas fluviales podrán adquirir los billetes a través de la página web [www.reservas.rutasembalses.es](http://www.reservas.rutasembalses.es) realizando el pago con tarjeta de crédito o débito para recibir el correspondiente billete en la dirección de correo electrónico que indiquen al cubrir los datos de la reserva.

2. La adquisición y pago del billete implica la aceptación de las condiciones generales del Servicio de Rutas Fluviales.

3. Personas con movilidad reducida: con el fin de prestar una atención personalizada y conocer las necesidades concretas de este colectivo, así como de informar de manera pormenorizada sobre las condiciones de acceso a los embarcaderos, se recomienda que, con carácter previo a la adquisición del billete, contacten con la Central de Información de las Rutas Fluviales en el teléfono 982 260 196 o en la dirección de correo electrónico [catamaranes.turismo@deputacionlugo.org](mailto:catamaranes.turismo@deputacionlugo.org).

4. Los capitanes y capitanas son la máxima autoridad a bordo y todas las personas usuarias de las rutas fluviales deberán cumplir las indicaciones dadas por estos o por los miembros de su tripulación, especialmente en todo el relativo a la navegación y a la seguridad del barco y/o del pasaje, pudiendo desalojar de la embarcación, sin derecho a reembolso del importe del billete, a quién incumpla sus indicaciones poniendo en riesgo la integridad o la seguridad del resto de las personas usuarias.

5. Las personas usuarias del servicio deberán presentarse en el embarcadero 30 minutos antes de la hora establecida para la salida de la embarcación en el viaje reservado con el fin de realizar el control y embarque del pasaje. A la hora de la salida establecida, todas las personas deberán estar a bordo y la salida de la embarcación no se demorará por causas ajenas al servicio, pudiendo perder el viaje sin derecho a reintegro del importe pagado en el caso de aquellas personas que no se encuentren en la zona de embarque a la hora establecida para el mismo. A tales efectos, se entiende como hora de salida de la embarcación la hora indicada en el billete y como hora de embarque 30 minutos antes de la hora de salida.

6. El orden de embarque, que por razones de operatividad o necesidades del servicio podrá ser modificada puntualmente a criterio de la tripulación o de otro personal de las rutas, será preferentemente el que se indica a continuación:

1º - Personas con movilidad reducida. Estas personas deberán ponerse en contacto con el personal del servicio a su llegada al embarcadero para informar de su presencia.

2º - Personas que adquirieron el billete anticipadamente a través de la página web de reservas.

3º - Personas que adquirieron el billete en el embarcadero.

7. La condición de persona beneficiaria de tarifa reducida deberá acreditarse documentalmente en el embarcadero correspondiente, mediante la presentación del DNI

y/o, en su caso, la documentación acreditativa de dicha condición. En el caso de haber adquirido un billete con tarifa reducida y no poder acreditar debidamente la condición de persona beneficiaria en el momento del embarque, se deberá abonar la diferencia de importe antes de realizar la travesía, perdiendo el billete sin derecho a reembolso en caso de no hacerlo.

8. No se devolverá el importe del billete pagado a aquellas personas que no realicen la travesía fluvial por motivos ajenos al servicio, la excepción de causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

9. Podrán realizarse cambios de fecha y/o hora del viaje hasta 48 horas antes de la salida de la embarcación, siempre que haya disponibilidad. El cambio afectará a la totalidad de los billetes de la reserva. No se podrán realizar cambios de manera individual en billetes que formen parte de una misma reserva colectiva.

10. El billete deberá mantenerse durante todo el trayecto y hasta el momento de desembarcar. En el caso de reclamaciones, será obligatorio presentar el billete que acredite la realización del viaje.

11. Cada billete identificará nominativamente a las personas usuarias de las rutas fluviales, que tendrán asignado un número de asiento, debiendo ocupar la plaza que corresponda con el número que figure en su billete. El billete tiene carácter personal e intransferible, por lo que no podrá viajar una persona cuyos datos personales no se correspondan con los que figuren en el mismo.

12. No se admitirá el embarque de objetos que puedan dificultar los protocolos de seguridad y maniobras de las embarcaciones, ni tampoco el embarque de mascotas, exceptuando perros de asistencia según lo recogido en la Ley 10/2003 de 26 de diciembre sobre acceso al entorno de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia.

13. No está permitido fumar ni, como norma general, el consumo de bebidas alcohólicas a bordo. Excepcionalmente y previa autorización por parte del Servicio de Turismo de la Diputación de Lugo, podrán servirse bebidas alcohólicas siempre que el objeto del viaje esté directamente relacionado con la promoción turística de la provincia.

14. El funcionamiento del programa de rutas fluviales está condicionado por el nivel de los embalses. El Servicio de Turismo de la Diputación de Lugo se reserva el derecho a hacer cualquier modificación en horarios y rutas atendiendo a esta circunstancia. En el caso de tener que suspender un viaje o cambiar de hora o fecha, las personas usuarias podrán optar por viajar en otro horario o día, siempre que haya disponibilidad, o bien solicitar la devolución del importe pagado.

15. En aquellos casos en los que proceda la devolución del importe pagado por alguna de las causas recogidas en las presentes condiciones generales, la solicitud deberá presentarse por registro (preferentemente de manera telemática en la Sede electrónica de la Diputación de Lugo) mediante escrito dirigido al Servicio de Turismo, indicando el

número de reserva, los datos fiscales y el número de cuenta bancaria donde realizar la devolución, cuyo titular deberá ser el mismo que el de la reserva, así como aquellos documentos que se consideren necesarios para acreditar el derecho de devolución.

16. Las agencias de viajes podrán darse de alta en la página web de reservas, previa solicitud y aprobación por parte del personal del Servicio de Turismo gestor de la web de reservas, con perfil profesional y acceso directo al sistema, pudiendo realizar pre-reservas para el bloqueo provisional de un número determinado de plazas, sin tener que identificar las personas usuarias nominativamente en ese momento. Las pre-reservas se mantendrán cómo tales hasta el momento de finalizar la reserva, cumplimentando todos los datos de cada uno de los pasajeros y realizando el pago. La pre-reserva no es vinculante y únicamente sirve para bloquear un número determinado de plazas por un período de tiempo determinado. En el caso de no finalizar y pagar la reserva antes de las 48 horas previas al viaje, la pre-reserva se anulará de manera automática, quedando sin efecto y sin lugar a reclamación. La cantidad de pre-reservas que se podrán hacer será limitado por el Servicio de Turismo, que podrá anularlas total o parcialmente de manera unilateral, previo aviso al interesado por correo electrónico, de observarse un uso abusivo o fraudulento del sistema.

17. El pago se realizará, como norma general, por adelantado y mediante tarjeta de crédito o débito. Solo en casos excepcionales debidamente justificados se podrá realizar el pago posteriormente y/o por otro medio.

18. Las personas usuarias que deseen factura de su viaje deberán solicitarlo por registro (preferentemente de manera telemática en la Sede electrónica de la Diputación de Lugo) mediante escrito dirigido al Servicio de Turismo, indicando el número de reserva y los datos fiscales, que deberán coincidir con los datos de la reserva. No se emitirán facturas a nombre de terceros que no figuren como titulares de la reserva, sean personas físicas o jurídicas. No se emitirán facturas por viajes que no fueran pagados previamente. En el caso de reservas de varios pasajeros, solo se emitirá una factura por reserva, en ningún caso por pasajero.

19. Las personas físicas o jurídicas con facturas pendientes de pago no podrán realizar reservas. Aquellas que a pesar de tener pagos pendientes realicen alguna pre-reserva, esta será directamente anulada por el Servicio de Turismo, quedando sin efecto.

20. Se podrá reservar el barco completo siempre que no exista ninguna reserva previa para el viaje solicitado, pagando la totalidad de las plazas que en ese momento habían estado abiertas al público en la correspondiente embarcación, con independencia de que sean ocupadas o no.

Para el cálculo del precio total a pagar, a las plazas que no sean ocupadas se les aplicará la tarifa ordinaria y al resto se les aplicará la tarifa que, según las establecidas, les corresponda.

21. Para lo no establecido en las presentes condiciones generales del Servicio de Rutas Fluviales, regirá el criterio del Servicio de Turismo de la Diputación de Lugo.



22. En caso de duda o reclamación, se puede contactar con el Servicio de Rutas Fluviales en el teléfono 982 260 196 y en la dirección de correo [catamaranes.turismo@deputacionlugo.org](mailto:catamaranes.turismo@deputacionlugo.org).