

CONDICIÓN Xerais DAS RUTAS FLUVIAIS

1. As persoas usuarias das rutas fluviais poderán adquirir os billetes a través da páxina web www.reservas.rutasembalses.es realizando o pago con tarxeta de crédito ou débito para recibir o correspondente billete no enderezo de correo electrónico que indiquen ao cubrir os datos da reserva.
2. A adquisición e pago do billete implica a aceptación das condicións xerais do Servizo de Rutas Fluviais.
3. Persoas con mobilidade reducida: co 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 embarcadiros, 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 de correo electrónico catamaranes.turismo@deputacionlugo.org.
4. Os capitáns e capitás son a máxima autoridade a bordo e todas as persoas usuarias das rutas fluviais deberán cumprir as indicacións dadas por estes ou polos membros da súa tripulación, especialmente en todo o relativo á navegación e á seguridade do barco e/ou da pasaxe, podendo desaloxar da embarcación, sen dereito a reembolso do importe do billete, a quen incumpra as súas indicacións poñendo en risco a integridade ou a seguridade do resto das persoas usuarias.
5. As persoas usuarias do servizo deberán presentarse no embarcadiro 30 minutos antes da hora establecida para a saída da embarcación na viaxe reservada co fin de realizar o control e embarque da pasaxe. Á hora da saída establecida, todas as persoas deberán estar a bordo e a saída da embarcación non se demorará por causas alleas ao servizo, podendo perder a viaxe sen dereito a reintegro do importe pagado no caso daquelas persoas que non se atopen na zona de embarque á hora establecida para o mesmo. A tales efectos, enténdese como hora de saída da embarcación a hora indicada no billete e como hora de embarque 30 minutos antes da hora de saída
6. A orde de embarque, que por razóns de operatividade ou necesidades do servizo poderá ser modificada puntualmente a criterio da tripulación ou doutro persoal das rutas, será preferentemente a que se indica a continuación:
 - 1º - Persoas con mobilidade reducida. Estas persoas deberán poñerse en contacto co persoal do servizo á súa chegada ao embarcadiro para informar da súa presenza.
 - 2º - Persoas que adquiriron o billete anticipadamente a través da páxina web de reservas.
 - 3º - Persoas que adquiriron o billete no embarcadiro.
7. A condición de persoa beneficiaria de tarifa reducida deberá acreditarse documentalmente no embarcadiro correspondente, mediante a presentación do DNI e/ou, no seu caso, a documentación acreditativa de dita condición. No caso de ter adquirido un billete con tarifa

reducida e non poder acreditar debidamente a condición de de persoa beneficiaria no momento do embarque, deberase aboar a diferenza de importe antes de realizar a travesía, perdendo o billete sen dereito a reembolso en caso de non facelo.

8. Non se devolverá o importe do billete pagado a aquelas persoas que non realicen a travesía fluvial por motivos alleos ao servizo, a excepción de causas de forza maior debidamente xustificadas.

9. Poderán realizarse cambios de data e/ou hora da viaxe ata 48 horas antes da saída da embarcación, sempre que haxa dispoñibilidade. O cambio afectará á totalidade dos billetes da reserva. Non se poderán realizar cambios de xeito individual en billetes que formen parte dunha mesma reserva colectiva.

10. O billete deberá manterse durante todo o traxecto e ata o momento de desembarcar. No caso de reclamacións, será obrigatorio presentar o billete que acredite a realización da viaxe.

11. Cada billete identificará nominativamente ás persoas usuarias das rutas fluviais, que terán asignado un número de asento, debendo ocupar a praza que corresponda co número que figure no seu billete. O billete ten carácter persoal e intransferible, polo que non poderá viaxar unha persoa cuxos datos persoais non se correspondan cos que figuren no mesmo.

12. Non se admitirá o embarque de obxectos que poidan dificultar os protocolos de seguridade e manobras das embarcacións, nin tampouco o embarque de mascotas, agás cans de asistencia segundo o recollido na Lei 10/2003 de 26 de decembro sobre acceso ó entorno das persoas con discapacidade acompañadas de cans de asistencia.

13. Non está permitido fumar nin, como norma xeral, o consumo de bebidas alcohólicas a bordo. Excepcionalmente e previa autorización por parte do Servizo de Turismo da Deputación de Lugo, poderán servirse bebidas alcohólicas sempre que o obxecto da viaxe estea directamente relacionado coa promoción turística da provincia.

14. O funcionamento do programa de rutas fluviais está condicionado polo nivel dos encoros. O Servizo de Turismo da Deputación de Lugo resérvase o dereito a facer calquera modificación en horarios e rutas atendendo a esta circunstancia. No caso de ter que suspender unha viaxe ou cambiar de hora ou data, as persoas usuarias poderán optar por viaxar noutro horario ou día, sempre que haxa dispoñibilidade, ou ben solicitar a devolución do importe pagado.

15. Naqueles casos nos que proceda a devolución do importe pagado por algunha das causas recollidas nas presentes condicións xerais, a solicitude deberá presentarse por rexistro (preferentemente de xeito telemático na Sede Electrónica da Deputación de Lugo) mediante escrito dirixido ao Servizo de Turismo, indicando o número de reserva, os datos fiscais e o número de conta bancaria onde realizar a devolución, cuxo titular deberá ser o mesmo que o da reserva, así como aqueles documentos que se consideren necesarios para acreditar o dereito de devolución.

16. As axencias de viaxes poderán darse de alta na páxina web de reservas, previa solicitude e aprobación por parte do persoal do Servizo de Turismo xestor da web de reservas, con perfil profesional e acceso directo ao sistema, podendo realizar pre-reservas para o bloqueio provisional dun número máximo de 700 prazas simultáneas, sen ter que identificar as persoas usuarias nominativamente nese momento. As pre-reservas manteranse como tales ata o momento de finalizar a reserva, cumprimentando todos os datos de cada un dos pasaxeiros e realizando o pago. A pre-reserva non é vinculante e unicamente serve para bloquear un número determinado de prazas por un período de tempo determinado. No caso de non finalizar e pagar a reserva antes das 24 horas previas á viaxe, a pre-reserva anularase de xeito automático, quedando sen efecto e sen lugar a reclamación. No caso de detectarse un uso abusivo ou fraudulento do sistema de pre-reservas; o Servizo de Turismo poderá anulalas de xeito unilateral, previo aviso ao interesado por correo electrónico

As asociacións, centros educativos e grupos particulares de máis de 30 viaxeiros, poderán solicitar a alta no sistema para, de xeito puntual, poder realizar pre-reservas de ata 107 prazas, nas mesmas condicións sinaladas con anterioridade.

17. O pago realizarase, como norma xeral, por adiantado e mediante tarxeta de crédito ou débito. Só en casos excepcionais debidamente xustificados poderase realizar o pago posteriormente e/ou por outro medio.

18. As persoas usuarias que desexen factura da súa viaxe deberán solicitalo por rexistro (preferentemente de xeito telemático na Sede Electrónica da Deputación de Lugo) mediante escrito dirixido ao Servizo de Turismo, indicando o número de reserva e os datos fiscais, que deberán coincidir cos datos da reserva. Non se emitirán facturas a nome de terceiros que non figuren como titulares da reserva, sexan persoas físicas ou xurídicas. Non se emitirán facturas por viaxes que non fosen pagados previamente. No caso de reservas de varios pasaxeiros, só se emitirá unha factura por reserva, en ningún caso por pasaxeiro.

19. As persoas físicas ou xurídicas con facturas pendentes de pago non poderán realizar reservas. Aquelas que a pesar de ter pagos pendentes realicen algunha pre-reserva, esta será directamente anulada polo Servizo de Turismo, quedando sen efecto.

20. Poderase reservar o barco completo sempre que non exista ningunha reserva previa para a viaxe solicitada, pagando a totalidade das prazas que nese momento estiveran abertas ao público na correspondente embarcación, con independencia de que sexan ocupadas ou non.

Para o cálculo do prezo total a pagar, ás prazas que non sexan ocupadas aplicaráselles a tarifa ordinaria e ao resto aplicaráselles a tarifa que segundo as establecidas lles corresponda.

21. Para o non establecido nas presentes condicións xerais do Servizo de Rutas Fluviais, rexerá o criterio do Servizo de Turismo da Deputación de Lugo.

22. 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.