

# CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

## SOLICITUD DE RESERVA

1. Una vez que el consumidor solicite la compra de un viaje combinado a través de la web del EL FARO EXPERIENCIAS FOTOGRÁFICAS, la agencia se compromete a realizar las gestiones oportunas para la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles para el viaje en cuestión y la fecha para el que se ha solicitado.
2. En el momento de la solicitud, la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje para confirmar la reserva. Este importe no es reembolsable salvo en el caso de que el viaje se suspenda por parte agencia organizadora o por falta de viajeros. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

### **Confirmación de la reserva**

La aceptación del contrato de viaje combinado con EL FARO EXPERIENCIAS FOTOGRÁFICAS se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

### **Pago del precio y prestaciones.**

1. En el momento de la aceptación del contrato, la agencia comunicará al consumidor los plazos establecidos para el viaje solicitado en concepto de adelantos para garantizar los servicios contratados en el destino. El consumidor deberá abonar las sumas requeridas en los plazos determinados que le otorgue la agencia. No excediendo en ningún caso del 50% del importe del viaje en el primer plazo.
2. El resto del importe del viaje combinado deberá efectuarse una semana antes de la salida del mismo.
3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.
4. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.
5. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en la web antes de la aceptación del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

### **Alojamiento**

Salvo que otra cosa se indique en el programa o se disponga en condiciones particulares:

1. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el programa recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
2. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el programa es simplemente orientativa.
3. Hay que tener en cuenta que debido a los destinos a los que viajamos y al ser viajes de inmersión cultural, tratamos de acercarnos en la medida de lo posible al modo de vida de la zona. Por lo que es muy posible que en muchos destinos

los alojamientos no dispongan de los servicios ni las condiciones sanitarias a los que estamos acostumbrados en el continente europeo.

4. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.
5. Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o una cama plegable, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.
6. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento.
7. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento.
8. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
9. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares y siempre que sea posible ofrecer este servicio en el destino.

## **Transportes**

1. El consumidor es responsable absoluto de presentarse en los lugares indicados para las salidas y traslados durante el viaje con la antelación indicada por la agencia. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto.
2. La agencia no se hace responsable de la no comparecencia en tiempo y forma del consumidor en las salidas y traslados programados durante el viaje.
3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

## **MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

1. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

2. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá se mantiene el contrato.

## **Revisión del precio**

1. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado
2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la

- fecha de edición del viaje. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.
3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por mantener el contrato.

### **Derechos del consumidor en caso de resolución**

En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

1. Que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas.
2. Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

### **Cesión de la reserva**

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para poder realizar el viaje.
2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia con una antelación de 15 días y será gratuita siempre y cuando la cesión no conlleve gastos para la agencia referentes a la modificación de vuelos domésticos, trenes o cualquier otro tipo de transporte en el destino para la agencia. En el caso de que la cesión suponga algún tipo de gasto de gestión en el destino, este gasto corresponderá al consumidor.

### **Derecho de anulación y/o cancelación del consumidor**

1. El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. En cualquier caso, las consecuencias económicas de la anulación en condiciones especiales de contratación repercutirán sobre el cliente al que así se haya informado. El cliente que manifieste la intención de cancelar su reserva, deberá comunicarlo formalmente por escrito (mail) con la máxima premura y la devolución del importe se hará únicamente mediante transferencia bancaria a una cuenta bancaria cuya titularidad corresponda al cliente que ha realizado la reserva y la posterior anulación. Cuando parte del viaje consta de reserva de transporte con condiciones especiales, podría aplicarse un 100% de gastos sobre los billetes de avión, trenes, barcos y/o Ferrys. En caso que un viaje esté contratado a un mayorista o tour operador externo a EL FARO EXPERIENCIAS FOTOGRÁFICAS, las condiciones aplicables serán las de dicho operador. El cliente puede en todo momento solicitar el nombre y/o condiciones del Tour Operador.
2. Las condiciones generales de los viajes estarán siempre supeditadas a las condiciones particulares del viaje determinado. En caso que la plaza a anular sea de una habitación a compartir y no se pudiera reemplazar ocupante para dicha habitación, deberá asumir el importe del suplemento individual obligado involuntariamente al compañero, añadido al resto de los gastos de cancelación, si los hubiera. En el caso de no presentación en el momento de la salida sin

anulación documentada previa, de presentación tardía, o de no permisión de embarque o inicio de viaje por causas ajenas a la agencia y responsabilidad del viajero (falta de documentación imprescindible..), de abandono del viaje antes de la finalización o motivos de fuerza con los que el responsable del viaje se viera obligado a hacer abandonar el mismo, por comportamientos que afecten la seguridad o bienestar del resto de los viajeros, supondrá la pérdida total del importe del paquete turístico.

3. No obstante, el importe de la reserva del viaje combinado no es reembolsable.
4. No serán susceptibles de devolución aquellos gastos fijos que se hayan llevado a cabo por la agencia en el destino para garantizar las reservas correspondientes al consumidor en los alojamientos, transportes y desplazamientos y que no sean no reembolsables para la agencia.
5. Del mismo modo si este desistimiento se produce dentro de los 15 días anteriores a la salida del viaje, deberá abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de: a) El 10% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 10 y de menos de 15 días. b) El 25% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días. c) 50% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
6. El consumidor no tendrá que abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje.
7. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago. 2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y poner a disposición el seguro de viaje contratado a nombre del consumidor para tal fin. Todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.
8. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento.
9. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.
10. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.
11. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito la agencia para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.
12. En los viajes sin vuelos, es posible que si se reemplaza la plaza cancelada con otro viajero, puedan cobrarse los mínimos gastos. En los viajes con pasajes aéreos se aplica el 100% del importe de los vuelos una vez emitido el billete e independientemente de la fecha de cancelación respecto al inicio del viaje, a no ser que sea la propia compañía aérea quien determine otras cantidades o condiciones. En dichos casos, los baremos de cancelación se aplicarán sobre el resto del viaje y/o según las condiciones particulares de cada proveedor.
13. No se efectuará ninguna devolución o reembolso por la no utilización de cualquier tipo de servicio (transporte aéreo, terrestre o marítimo, alojamiento, comidas, excursiones o cualquiera incluido en un paquete de viaje) cuando el motivo del mismo sean decisión y responsabilidad directa del cliente: Retrasos

o no presentación en horario o lugar indicado para el inicio y/o consecución del viaje o reunión con el grupo. No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino (DNI, Pasaporte, Visados, permisos especiales, Cartilla de vacunación internacional) Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización. Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo, en programas terrestres o marítimos. Comportamientos reiterados incómodos o molestos hacia el resto del grupo que provoquen quejas y malestar, obligando a los responsables a responder con autoridad sobre ellos. Situaciones causadas por el cliente y ajenas a la agencia. En el caso especial de los viajes a bordo en cualquier tipo de embarcación (velero, goleta, yate, crucero) el viajero, en el momento de la reserva, conoce las recomendaciones específicas y generales para este tipo de viajes. El viajero que reserva un viaje de estas características es consciente que no se pueden definir rutas fijas ni itinerarios, ni asegurar los encuentros con animales y sabe que las condiciones son especiales y diferentes a cualquier otro tipo de paquetes turísticos, tanto por el medio en el que se desarrolla, espacios pequeños en medio del mar, 100% dependientes de la meteorología, como de la estrecha y obligada convivencia entre los participantes. El viajero que voluntariamente no embarque o desembarque antes de finalizar el viaje por causas subjetivas tales como mareo, malestar, sensación de agobio, claustrofobias, desavenencias con otros participantes, miedo o temor a la meteorología, mar o condiciones climáticas, falta de confianza en la tripulación y sus decisiones, desacato a la autoridad del capitán, alegación de incumplimiento de programa o publicidad engañosa por no seguir el recorrido, ruta prevista o no encontrarse con determinados animales...etc. debe saber que además de no tener derecho a ningún tipo de reembolso total o parcial, deberá correr con todos los gastos devenidos en concepto de hoteles o alojamiento, transporte, manutención...etc., hasta y para el regreso a su lugar de origen. Se recomienda a los viajeros que no tengan muy clara su disposición y/o tolerancia a este tipo de viajes de navegación que elijan otro tipo de viaje.

### **Cancelación del viaje por parte del organizador**

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10.
2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de: a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses. b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días. c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos: a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en la web o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida. b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## **DESTINOS ALTERNATIVOS/ ÁREAS REMOTAS**

1. Condiciones precarias. Muchos de nuestros viajes discurren parcial o totalmente por áreas remotas, con infraestructuras turísticas limitadas o inexistentes. Viajar por estos lugares exige ser flexible y aceptar los cambios que, en lo relativo a los servicios previstos, pueda comportar dicha limitación. Las infraestructuras sanitarias no son, la mayoría de las veces, ni parecidas a las que estamos acostumbrados en Europa. En muchas ocasiones nos encontraremos con falta de agua corriente, colchonetas en el suelo, tiendas de campaña, techos de paja, suelos de tierra, duchas al aire libre, mosquitos, chinches, arañas, lagartijas o ratones en las habitaciones, etc. Asia y África tienen culturas y recursos diferentes a los que hay que adaptarse si queremos sumergirnos en el país. El viajero es responsable de conocer las limitaciones de los destinos.
2. También es necesaria cierta capacidad de adaptación a lo inesperado, tanto en positivo (una fiesta local, un mercado) como en lo que no lo es tanto (inundaciones, carreteras cortadas, etcétera). El viajero debe ser consciente de que, en algunos casos, pueden resultar imposibles, por ejemplo, una rápida evacuación o una asistencia médica adecuada. Las características especiales de este tipo de viajes, que responden a las propias de un viaje alternativo, son conocidas y aceptadas por el viajero, que acepta de manera expresa las situaciones y cambios que se deriven del mismo.
3. Política y Seguridad. En momentos extraordinarios nos remitimos a las fuentes oficiales de autoridades competentes. Conociendo estas informaciones, el viajero es consciente de la situación social o política, de seguridad y sanitaria del país de destino, y acepta el riesgo que pueda conllevar viajar al citado destino. Es competencia del viajero informarse de las condiciones del país en el Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno español que constan en su página web <http://www.mae.es>
4. Sanidad. Es competencia del viajero estar debidamente informado de la obligatoriedad de vacunación para viajar a determinados destinos y/o sobre la necesidad de prevención sanitaria. Recomendaciones oficiales sobre vacunas y precauciones necesarias del Ministerio de Sanidad y Consumo que constan en su página web <http://www.msc.es>

## **Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje**

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.
2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor

## **Distribución de la responsabilidad**

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.
2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.
3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.
4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

## **Causas de exoneración de responsabilidad**

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

## **Deber del consumidor de aminorar los daños**

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

## **Deber de asistencia de la agencia**

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.
2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

## **Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas**

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.
2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

## **Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje**

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.
2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

## **LA CONFIRMACIÓN DE RESERVA DE UN CLIENTE EN CUALQUIER VIAJE O ACTIVIDAD DE EL FARO EXPERIENCIAS FOTOGRÁFICAS IMPLICA EL RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LAS CITADAS CONDICIONES.**

## **RECLAMACIONES A LA AGENCIA**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.
2. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.
3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.



5. Existen dos caminos para efectuar cualquier reclamación: a) Usted puede hacer cualquier reclamación directamente a nuestra empresa enviando un escrito a la dirección de correo [info@elfaroexperienciasftograficas.com](mailto:info@elfaroexperienciasftograficas.com) o bien llamándonos por teléfono a **+34 607 111 353** donde le atenderemos inmediatamente y le ofreceremos la oportuna hoja de reclamaciones. b) Usted puede hacer cualquier reclamación directamente por medio de la **Dirección Regional de Turismo** para lo cual le facilitamos el alojamiento de los impresos y las instrucciones. Para cualquier consulta, tramitación de reclamaciones o duda, pónganse en contacto con nosotros en la siguiente dirección de correo electrónico: [info@elfaroexperienciasftograficas.com](mailto:info@elfaroexperienciasftograficas.com)