

## Preguntas Frecuentes

- **¿Cómo me pongo en contacto con Cultur Alcalá?**

Puedes contactar con nosotros a través del formulario de contacto disponible en nuestra web o a través de teléfono 601409431, teniendo siempre en cuenta los horarios de atención al cliente.

- **¿A quién van dirigidas las actividades?**

Las actividades se realizarán siempre en grupo y van dirigidas tanto a grupos como a particulares.

- **¿Qué se considera grupo?**

El grupo siempre estará formado por un número mínimo de 10 personas a efectos de realización de la actividad y de aplicación de descuentos. En actividades dirigidas a adultos, los niños con edades superiores a los 7 años serán considerados como adultos a efectos de realización de cualquier actividad.

- **¿Estoy interesado en realizar una actividad, que hago?**

Debes ponerte en contacto con CULTUR ALCALA o comprar un BONO REGALO a través de nuestra página web. Infórmate sobre la fechas disponibles para realizar dicha actividad, la disponibilidad de plazas y el precio de la misma.

- **¿Hay un número mínimo de asistentes para realizar la actividad?**

Si, en la ficha individual de cada actividad puedes encontrar el número mínimo de asistentes para que la actividad pueda llevarse a cabo.

- **¿Pueden asistir niños a la actividad?**

En función de la actividad la empresa informará a los asistentes de la conveniencia o no de asistir. Disponemos de actividades para grupos especializados, familias y niños exclusivamente.

- **¿Qué precios deben abonar los niños?**

En las actividades de adultos o familias, los niños de 0-7 años podrán disfrutar de la actividad de forma gratuita. Los niños a partir de 8 años abonarán un 60% del precio y los niños de 13 o más años serán considerados como adultos en la organización de la misma.

- **¿Cómo puedo efectuar la reserva de la actividad y el pago si formo parte de un grupo?**

Una vez recibida la confirmación de disponibilidad de Cultur Alcalá, deberás efectuar el pago correspondiente al 100% del coste de la actividad en la cuenta indicada y remitir el comprobante a la empresa organizadora.

- **¿Recibiré confirmación de la reserva?**

Una vez recibida toda la documentación sobre la reserva Cultur Alcalá emitirá un Bono de Reserva que te hará llegar como confirmación de la reserva.

- **¿Qué debo hacer con el bono de reserva?**

Debes acudir al punto de encuentro, a la hora indicada, con el bono de reserva recibido impreso. Es tu manera de justificar la reserva de la actividad. El guía comprobará la validez de dicho bono antes del inicio.

- **¿Dónde comenzará la actividad?**

Se establecerá un punto de encuentro para cada actividad, que aparecerá en el Bono de Reserva. La hora de encuentro será siempre 15 minutos antes del comienzo de la misma.

- **¿Se podrá cancelar la actividad?**

Las actividades podrán ser canceladas o pospuestas por el guía del grupo, por causas sobrevenidas ajenas a CULTUR ALCALÁ. Siempre 30 minutos después del comienzo de la misma y una vez escuchadas las valoraciones de los asistentes.

- **¿Qué ocurre en caso de cancelación?**

Si la cancelación es debida a causas sobrevenidas ajenas a Cultur Alcalá, se procederá a la devolución del importe abonado siempre y cuando se hayan justificado debidamente y la causa haya sido aceptada por Cultur (descontando un 5% en concepto de gastos de gestión)

Si la cancelación es voluntaria por parte del asistente se efectuará la devolución del importe de la actividad teniendo en cuenta los requisitos establecidos en las condiciones generales de reserva y cancelación publicadas en esta misma web.

En caso de fuerza mayor primará la posposición de la actividad para otra fecha o la entrega al cliente de un Bono para poder disfrutar en las fechas establecidas.

- **¿Cuándo recibiré la devolución?**

La organización devolverá el importe en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de la cancelación.

- **¿Puedo regalar una actividad como experiencia única?**

Si, en el apartado REGALA ALCALÁ, de nuestra web puedes comprar un bono para poder regalar a esa persona querida. Dispones de diferentes actividades, algunas de ellas incluyen alojamiento. Una vez recibida la confirmación de la compra procederemos a enviarte un BONO REGALO para que se lo hagas llegar a su destinatario. Sigue las instrucciones del Bono para disfrutar de tu actividad.