

TERMINOS DE SERVICIO 2026/2027

1.1. Naturaleza del Servicio Estas Condiciones regulan el servicio de asesoramiento y planificación de viajes ofrecido por Interrahub a través de su sitio web y canales de comunicación. Interrahub Xperience funciona de una forma muy sencilla: el cliente paga una única tarifa por la asesoría y nuestro equipo se encarga de organizar el viaje tipo "Interrail" de principio a fin, de forma totalmente personalizada.

1.2. Qué incluye el servicio El abono de la tarifa incluye el siguiente proceso integral:

- **Videollamada inicial:** Para conocer qué tipo de viaje desea el grupo (destinos, fechas, presupuesto, planes, preferencias).
- **Ruta personalizada:** Diseño de la ruta completa buscando que el viaje tenga sentido tanto a nivel de tiempo como de precio.
- **Recomendaciones exactas:** Selección de las mejores opciones de alojamiento, transporte y actividades.
- **Planificación e instrucciones:** Planificación completa del viaje con instrucciones detalladas sobre qué se debe reservar, cuándo y dónde hacerlo.
- **Asesoramiento previo y Asesor 24/7:** Acompañamiento durante la preparación y un asesor de urgencia 24/7 durante el viaje.

1.3. Lo que NO es Interrahub (Aviso Importante) ⚠ Interrahub NO es una agencia de viajes. La tarifa de nuestro servicio NO incluye los costes de alojamientos, transportes ni actividades. Nosotros no vendemos paquetes cerrados ni realizamos las reservas en nombre del cliente. El cliente recibe el viaje completamente organizado y las instrucciones exactas; posteriormente, cada integrante del grupo realiza sus propias reservas directamente. *En resumen: Vosotros reserváis. Nosotros hacemos que sepáis exactamente qué reservar. (Nota informativa: Como referencia, el año pasado los grupos que organizaron su viaje con nosotros gastaron alrededor de 850 € por persona en alojamientos y transportes, aunque el precio final depende completamente de la ruta, las fechas y las decisiones de cada grupo).*

2. Políticas Económicas, Cancelaciones y Modificaciones

2.1. Precios y Condiciones de Pago El servicio tiene un precio base de **58 € por persona** (ocasionalmente sujeto a descuentos promocionales). Se aplica una oferta permanente mediante la cual, por cada 5 personas en un grupo, el sexto integrante

obtiene el servicio gratis. El pago se realiza en un abono único mediante la plataforma de pago seguro y encriptado Stripe.

2.2. Política de Cancelaciones y Devoluciones

- **Garantía de satisfacción:** Si después de la primera videollamada inicial el cliente no está satisfecho con el enfoque, puede pedir la devolución del 100% del importe abonado a Interrahub.
- **Límite de la devolución:** Las devoluciones aplican **únicamente** al precio del servicio de Interrahub. En ningún caso incluyen ni cubren gastos ya realizados por el cliente con terceros (vuelos, alojamientos, actividades, billetes de tren, etc.).
- **Si cancelamos nosotros:** Si Interrahub se ve en la obligación de cancelar el servicio a un cliente, intentará avisar con la mayor antelación posible. En este caso, se realizará la devolución del 100% de lo abonado a Interrahub, independientemente del momento. Interrahub no asume ninguna responsabilidad sobre los gastos ya reservados o aconsejados con terceros.

2.3. Modificaciones en el número de participantes

- **Reducción del grupo:** Si un miembro abandona el grupo, no afecta al resto y no se devuelve el importe de dicha persona.
- **Aumento del grupo:** Si se añaden nuevos participantes posteriormente, se aplicará un recargo de 5 € sobre el precio base que hayan pagado sus compañeros.

3. Responsabilidades, Asistencia y Límites del Servicio

3.1. Tus Responsabilidades Al contratar Interrahub Xperience, te comprometes estrictamente a:

- Proporcionar información completa y real durante todo el proceso.
- Comunicar cualquier cambio en el grupo con al menos 15 días de antelación.
- Tener la documentación en regla (DNI/Pasaporte vigente, autorización paterna si eres menor de edad, visados si aplican).
- Realizar las reservas recomendadas en los plazos indicados para garantizar la disponibilidad y los precios estimados.
- Mantener una comunicación respetuosa con nuestro equipo en todo momento.

3.2. Limitación de Responsabilidad Interrahub Xperience **SÍ** se compromete a ofrecer las mejores recomendaciones según nuestra experiencia, proporcionar asistencia remota razonable e intentar ayudar, en la medida de lo posible y haciendo todo lo que esté en nuestras manos, a evitar todo tipo de problemas, actuando con profesionalidad y diligencia. Sin embargo, Interrahub Xperience **NO** se responsabiliza bajo ningún concepto de:

- Servicios contratados por el cliente con terceros (vuelos, trenes, hoteles, actividades).
- Cancelaciones, retrasos o huelgas por parte de los proveedores finales.
- Pérdidas, robos, accidentes o problemas de salud sufridos durante el viaje.
- La conducta del cliente o la de su grupo durante el viaje.
- Cambios de precios entre el momento de nuestra recomendación y el momento en que el cliente realiza la reserva.
- Falta de disponibilidad si el cliente no realiza la reserva en el plazo aconsejado.
- Problemas derivados por falta de documentación personal, visados o seguro de viaje.

3.3. Asistencia durante el viaje (Soporte 24/7) Actuamos como tu secretario Interrail personalizado. Durante tu viaje, te ofrecemos soporte para dudas sobre el itinerario, ayuda ante imprevistos (conexiones perdidas, problemas con alojamientos) y orientación sobre alternativas.

- **Canal:** Exclusivamente por Teléfono o WhatsApp.
- **Horario:** El servicio está activo 24/7 (CET). No obstante, en horario nocturno se exige intentar que el contacto se limite **estrictamente a emergencias**.
- **Penalización:** Si los contratantes hacen un mal uso del servicio de asesor 24/7 (faltas de respeto, exigencias desmedidas o uso no justificado en horario nocturno), pueden llegar a perder el derecho a contar con esta asistencia de forma inmediata.

4. Propiedad Intelectual, Privacidad y Jurisdicción

4.1. Propiedad Intelectual y Uso de la Aplicación Los itinerarios, rutas, planificaciones y documentos que creamos son propiedad exclusiva de Interrahub. Están diseñados exclusivamente para tu grupo. Se prohíbe terminantemente compartirlos con fines comerciales o reproducirlos sin permiso. Interrahub proporcionará el itinerario mediante su propia aplicación, a la cual solo tendrán acceso

los viajeros del grupo y sus familiares. **El incumplimiento de esta norma de confidencialidad y derechos de autor supondrá la cancelación inmediata del servicio Interrahub Xperience, sea cual sea el momento en el que se detecte la infracción.**

4.2. Protección de Datos Cumplimos estrictamente con el RGPD (UE 2016/679) y la LOPD-GDD (LO 3/2018). Usamos tus datos única y exclusivamente para prestarte el servicio de asesoramiento y planificación del viaje. Puedes acceder, rectificar, suprimir, oponerte o limitar el uso de tus datos escribiendo a: *hola@interrahub.com*.

4.3. Modificaciones de las Condiciones Interrahub se reserva el derecho a modificar estas Condiciones. En caso de hacerlo, te avisaremos por email con al menos 15 días de antelación. Si no estás de acuerdo con los cambios y aún no has empezado a hacer uso del servicio, podrás cancelar el contrato con devolución íntegra del importe.

4.4. Ley Aplicable, Jurisdicción y Contacto Estas Condiciones se rigen por la legislación española. Para cualquier controversia, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Bilbao, salvo que la ley establezca obligatoriamente otro fuero para el consumidor.

- **Email:** hola@interrahub.com
- **Teléfono:** +34 711 20 26 64
- **Web:** www.interrahub.com