

AE-Terminos-y-Condicioness

versión: v1.0

fecha de actualización: 26/07/2026

1. Titular del servicio

Los presentes Términos y Condiciones regulan la reserva, contratación y prestación de las experiencias ofrecidas por José Francisco del Toro Santana, con NIF 42089194E, domicilio en Calle Bélgica, 7, Urbanización Tabaiba, 38190 El Rosario, Santa Cruz de Tenerife, España, bajo la marca ARUAL Experience y las superficies comerciales asociadas The Ocean Experiences y otras que puedan utilizarse en el futuro.

Email público de contacto: arual@arualexperience.com.

Teléfono y WhatsApp: +34 654 331 989.

En adelante, ARUAL Experience.

2. Servicio contratado

ARUAL Experience ofrece servicios de transporte marítimo de pasajeros de carácter turístico, recreativo o de ocio, en forma de excursiones marítimas privadas con patrón, navegación, fondeo, experiencia a bordo y servicios accesorios directamente vinculados a la excursión contratada.

Las experiencias se prestan principalmente desde Marina Rubicón, Playa Blanca, Yaiza, Lanzarote, Islas Canarias, España, salvo que se indique expresamente otro punto de salida o prestación.

La experiencia contratada es privada para el grupo indicado en la reserva. No se comparte con otros clientes salvo pacto expreso.

ARUAL Experience no oferta, organiza, guía, imparte ni cobra de forma separada actividades de turismo activo, deportivas, técnicas, subacuáticas o de aventura. El baño libre y cualquier elemento recreativo que pueda estar disponible a bordo tienen carácter accesorio, voluntario, no guiado, no organizado, no garantizado y siempre condicionado a la seguridad, la meteorología, el estado del mar y el criterio del patrón.

Cuando la experiencia incluya comida o bebida, estos servicios se prestan como parte accesoria de la excursión marítima, sin constituir establecimiento de restauración ni servicio gastronómico independiente. La preparación y servicio de alimentos se realiza con medidas razonables de higiene y seguridad alimentaria adaptadas a la operativa a bordo.

La actividad principal de ARUAL Experience es el transporte marítimo turístico con patrón. Cualquier servicio complementario se presta de forma accesoria y condicionada a la seguridad, la meteorología y el criterio del patrón.

3. Aceptación de las condiciones

La reserva o contratación de una experiencia implica la aceptación de estos Términos y Condiciones, de la información mostrada durante el proceso de reserva y de las condiciones específicas comunicadas para la experiencia contratada.

Si la reserva se realiza a través de una plataforma externa, también podrán aplicarse las condiciones de dicha plataforma en lo relativo a su uso, pagos, comisiones, comunicaciones, gestión de cuenta o procedimientos internos. En caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y una condición específica comunicada de forma clara antes de contratar, prevalecerá la condición específica para esa reserva, sin perjuicio de los derechos imperativos de consumidores y usuarios.

4. Información precontractual

Antes de confirmar la reserva, el cliente debe revisar la experiencia seleccionada, fecha, hora, duración, precio final, número de personas, punto de encuentro, servicios incluidos, condiciones de cancelación, restricciones relevantes y cualquier información específica mostrada en la web, landing, motor de reservas, propuesta, email, WhatsApp o plataforma utilizada.

Las fotografías, vídeos, mapas, rutas, horarios orientativos, referencias paisajísticas y descripciones del entorno tienen finalidad informativa y comercial. No garantizan que el día de la experiencia existan exactamente las mismas condiciones de mar, luz, meteorología, visibilidad, fondeo, ruta o ambiente.

5. Reservas

Las reservas pueden realizarse a través de la web, motor de reservas, plataformas externas, email, WhatsApp, teléfono u otros canales habilitados.

La reserva quedará confirmada cuando el cliente complete el proceso indicado y reciba una confirmación expresa de ARUAL Experience, del motor de reservas o de la plataforma correspondiente.

ARUAL Experience podrá rechazar o cancelar solicitudes cuando no exista disponibilidad real, falten datos necesarios, el pago no se complete, exista error manifiesto, el servicio solicitado no pueda prestarse con seguridad o concurren circunstancias que impidan razonablemente la prestación.

El cliente debe facilitar datos correctos y mantener operativo el canal de contacto usado para la reserva, especialmente durante las 24 horas previas a la salida.

6. Precios, impuestos y pagos

Los precios se muestran en euros e incluyen los impuestos aplicables salvo indicación expresa en contrario.

El precio final y cualquier coste adicional aplicable se indicarán antes de confirmar la reserva.

Los métodos de pago serán los disponibles en cada canal de contratación. Pueden incluir tarjeta, pasarela de pago, transferencia bancaria, Bizum u otros medios comunicados expresamente.

Cuando el pago se realice mediante pasarela o proveedor externo, ARUAL Experience no almacena directamente los datos completos de tarjeta.

Si el pago falla, es rechazado, se revierte o no se recibe dentro del plazo indicado, ARUAL Experience podrá no confirmar la reserva o cancelarla.

Cuando se acuerde pago parcial, depósito o saldo pendiente, el cliente deberá abonar el importe restante en el plazo y forma indicados. La falta de pago del saldo pendiente podrá dar lugar a la cancelación de la reserva.

7. Modificaciones solicitadas por el cliente

El cliente puede solicitar cambios de fecha, hora, duración, experiencia, número de personas o servicios adicionales. Todo cambio está sujeto a disponibilidad, diferencia de precio, meteorología, seguridad, operativa del barco, condiciones del canal de reserva y aceptación expresa de ARUAL Experience.

Las modificaciones solicitadas hasta 24 horas antes de la hora programada de salida se intentarán gestionar sin coste de modificación, siempre que exista disponibilidad y no se alteren condiciones esenciales de la experiencia.

Las modificaciones solicitadas dentro de las 24 horas previas a la salida no están garantizadas y podrán ser rechazadas sin derecho automático a reembolso.

8. Cancelación por el cliente

El cliente podrá cancelar la reserva sin coste hasta 24 horas antes de la hora programada de salida.

Las cancelaciones realizadas dentro de las 24 horas previas a la salida no serán reembolsables, salvo que ARUAL Experience acepte expresamente otra solución o una norma imperativa establezca lo contrario.

La no presentación del cliente en el punto de encuentro, la llegada excesivamente tarde o la imposibilidad de prestar el servicio por causa imputable al cliente se considerará no show y no dará derecho a reembolso.

Las reservas realizadas mediante plataformas externas pueden estar sujetas además a los procedimientos y plazos propios de dichas plataformas.

9. Derecho de desistimiento

Cuando el cliente tenga la condición de consumidor y la contratación se realice a distancia, podrá existir derecho legal de desistimiento en los casos y plazos previstos por la normativa aplicable.

No obstante, las experiencias de ARUAL Experience son servicios relacionados con actividades de esparcimiento, recreo u ocio previstos para una fecha o periodo de ejecución específicos. En consecuencia, resulta aplicable la excepción legal al derecho de desistimiento cuando la reserva se refiere a una experiencia con fecha u hora concreta. La política de cancelación indicada en estos Términos y Condiciones regula la cancelación contractual de la reserva y no debe confundirse con el derecho legal de desistimiento.

10. Meteorología, seguridad y cancelación por ARUAL Experience

La seguridad marítima prevalece sobre cualquier reserva, itinerario, horario, expectativa comercial, fotografía, preferencia del cliente o descripción orientativa.

ARUAL Experience, el patrón o la persona responsable de la operación podrán modificar, adaptar, retrasar, suspender o cancelar la experiencia cuando lo aconsejen la meteorología, el estado del mar, el viento, oleaje, corrientes, visibilidad, alertas, instrucciones de autoridades, avería, mantenimiento, indisponibilidad del barco, emergencia, fuerza mayor, perfil del grupo o cualquier circunstancia que afecte a la seguridad, legalidad o calidad mínima del servicio.

Si ARUAL Experience cancela la experiencia por meteorología, seguridad u otra causa operativa no imputable al cliente, ofrecerá al cliente, según disponibilidad:

- cambio gratuito de fecha
 - adaptación de ruta o experiencia compatible
 - reembolso completo de los importes abonados a ARUAL Experience por la experiencia cancelada
- ARUAL Experience no asumirá gastos externos no contratados directamente con ella, como vuelos, alojamientos, taxis, alquileres, comidas, seguros, comisiones de terceros, pérdida de agenda u otros costes indirectos, salvo obligación legal.

11. Itinerario, fondeo, baño y duración

Los itinerarios, zonas de fondeo y rutas son orientativos y pueden modificarse por seguridad, meteorología, estado del mar, tráfico marítimo, disponibilidad de fondeo, instrucciones de autoridad, criterio del patrón o calidad de la experiencia.

El fondeo y el baño libre solo se realizarán cuando las condiciones sean seguras y el patrón lo autorice.

La hora de salida, duración y regreso serán las confirmadas en la reserva.

La llegada tarde del cliente puede reducir la duración efectiva de la experiencia y no genera derecho automático a prolongación ni reembolso.

La hora de finalización no se retrasa automáticamente por retraso del cliente.

12. Punto de encuentro y puntualidad

El cliente debe presentarse en el punto de encuentro indicado con antelación suficiente.

ARUAL Experience no presta servicio de recogida o traslado desde hoteles, alojamientos u otros puntos externos salvo pacto expreso por escrito.

El cliente es responsable de calcular tiempos de desplazamiento, aparcamiento, tráfico, acceso a la marina y localización del punto de encuentro.

13. Número de personas

La capacidad máxima de la embarcación es de 10 personas.

ARUAL Experience comercializa ordinariamente sus experiencias para grupos de hasta 8 personas para preservar comodidad, espacio y calidad de experiencia.

De forma excepcional pueden aceptarse grupos de 9 o 10 personas, siempre con información previa de que el espacio y la comodidad a bordo serán menores.

No se aceptan grupos de más de 10 personas.

El cliente debe informar correctamente del número total de personas que embarcarán, incluyendo menores y bebés.

14. Menores

Los menores deberán embarcar acompañados por sus padres, tutores o adultos responsables autorizados.

La persona que realiza la reserva declara estar legitimada para contratar y autorizar la participación de los menores incluidos en el grupo.

Los adultos acompañantes son responsables de la vigilancia ordinaria de los menores durante la experiencia, sin perjuicio de las obligaciones de seguridad de ARUAL Experience y del patrón.

15. Salud, movilidad y condiciones personales

El cliente debe informar antes de la salida de cualquier circunstancia que pueda afectar a la seguridad o prestación del servicio, incluyendo movilidad reducida, embarazo, vértigo acusado, propensión severa al mareo, alergias, intolerancias, enfermedades, medicación, necesidades especiales o limitaciones físicas o psíquicas relevantes.

Las experiencias no son accesibles para silla de ruedas.

Las personas con movilidad reducida deben consultar previamente la idoneidad del embarque y de la experiencia.

ARUAL Experience podrá limitar o impedir la participación de una persona cuando existan motivos razonables de seguridad, salud, conducta o incompatibilidad con las condiciones reales del servicio.

16. Comida, bebida y alergias

Cuando la experiencia incluya comida o bebida, el cliente debe comunicar alergias, intolerancias, restricciones dietéticas o necesidades especiales con antelación suficiente.

La información sobre alergias, intolerancias o restricciones dietéticas se utiliza exclusivamente para valorar la seguridad y adaptar la experiencia cuando sea posible, sin garantizar ausencia absoluta de trazas ni contaminación cruzada.

ARUAL Experience intentará adaptar la oferta cuando sea posible, pero no garantiza disponibilidad de alternativas ni ausencia absoluta de trazas o contaminación cruzada.

Las adaptaciones gastronómicas especiales, celebraciones, decoración, menús personalizados o servicios externos pueden requerir confirmación previa, coste adicional y condiciones específicas.

17. Conducta a bordo

El cliente y todas las personas del grupo deberán seguir las indicaciones del patrón y de la tripulación.

Queda prohibido:

- poner en riesgo la seguridad propia, de otras personas, de la embarcación o del entorno
- desobedecer instrucciones de seguridad
- saltar, bañarse, alejarse, manipular equipos o usar elementos recreativos sin autorización
- acceder a zonas restringidas
- consumir drogas o sustancias ilegales
- embarcar en estado de intoxicación incompatible con la seguridad
- dañar la embarcación, equipamiento, material o pertenencias de terceros
- molestar gravemente a otras personas, autoridades, embarcaciones o instalaciones portuarias

ARUAL Experience podrá suspender, adaptar o finalizar la experiencia sin reembolso cuando la conducta del cliente comprometa la seguridad, legalidad, convivencia u operativa.

El cliente responderá de los daños causados por dolo, negligencia, uso indebido o incumplimiento de instrucciones.

18. Incidencias, comunicación y cierre de la experiencia

Cualquier incidencia relacionada con la prestación del servicio deberá comunicarse **durante la experiencia**, de forma que ARUAL Experience pueda valorarla y, en su caso, adoptar medidas razonables de solución inmediata.

La ausencia de comunicación de incidencias durante la experiencia se considerará como **confirmación de que el servicio se ha prestado correctamente**, sin perjuicio de los derechos imperativos que correspondan al consumidor conforme a la normativa aplicable.

Una vez finalizada la experiencia y abandonada la embarcación, cualquier reclamación deberá basarse en **hechos objetivos y verificables**. No se admitirán reclamaciones relativas a circunstancias que solo podían ser apreciadas durante la prestación del servicio, ni reclamaciones basadas en percepciones subjetivas sobre comodidad, expectativas personales, preferencias de ruta, estado del mar, ambiente, elementos accesorios no garantizados o aspectos no comunicados durante la experiencia.

Las reclamaciones posteriores no podrán referirse a elementos cuya valoración dependiera de la observación directa durante la experiencia, ni a incidencias que, de haber sido comunicadas en el momento, habrían permitido una actuación inmediata por parte de ARUAL Experience.

19. Objetos personales

El cliente es responsable de sus objetos personales durante la experiencia.

ARUAL Experience no responderá de pérdida, daño o deterioro de móviles, cámaras, gafas, joyas, relojes, ropa, documentación, dinero u otros objetos personales salvo responsabilidad legalmente exigible.

Se recomienda no llevar objetos de valor innecesarios y proteger adecuadamente dispositivos electrónicos frente al agua, sal, movimiento y exposición solar.

20. Propiedad intelectual y contenidos

Los textos, fotografías, vídeos, marcas, diseños, estructura, materiales comerciales y demás contenidos de ARUAL Experience pertenecen a su titular o se utilizan con autorización.

El cliente no adquiere ningún derecho sobre dichos contenidos por reservar o utilizar los servicios.

Queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública, transformación o explotación comercial sin autorización previa y por escrito.

21. Plataformas y servicios de terceros

Algunas reservas, pagos, mapas, comunicaciones, chats, reseñas o integraciones pueden gestionarse mediante terceros.

Cuando el cliente utilice plataformas externas, también podrán aplicarse las condiciones, comisiones, políticas de cancelación, políticas de privacidad y procedimientos del tercero.

ARUAL Experience no responde de errores, indisponibilidad, cambios técnicos, bloqueos, comisiones o políticas de terceros salvo cuando legalmente le sea imputable.

22. Protección de datos y cookies

El tratamiento de datos personales se regula en la [Política de Privacidad](#).

El uso de cookies y tecnologías similares se regula en la [Política de Cookies](#).

23. Reclamaciones

El cliente puede comunicar cualquier incidencia o reclamación en el email arual@arualexperience.com o en el teléfono/WhatsApp +34 654 331 989.

La reclamación debe incluir nombre, fecha de la experiencia, número de reserva si existe, canal de contratación y descripción clara de la incidencia.

ARUAL Experience intentará responder con diligencia y buscar una solución amistosa cuando proceda.

24. Resolución alternativa de litigios

ARUAL Experience no declara estar adherida a una entidad concreta de resolución alternativa de litigios de consumo salvo indicación expresa posterior.

Los consumidores pueden acudir a los mecanismos de reclamación y resolución de conflictos que correspondan conforme a la normativa aplicable.

La plataforma europea de resolución de litigios en línea dejó de estar disponible en 2025 y no se ofrece como vía activa de reclamación.

25. Cambios en las condiciones

ARUAL Experience podrá modificar estos Términos y Condiciones para adaptarlos a cambios normativos, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de proveedores, de plataformas o de oferta.

La versión aplicable será la publicada en el sitio web o comunicada al cliente en el momento de contratar.

Los cambios no afectarán retroactivamente a reservas ya confirmadas salvo obligación legal, acuerdo con el cliente o mejora favorable al consumidor.

26. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación española.

Cuando el cliente tenga la condición de consumidor, cualquier controversia se resolverá ante los juzgados y tribunales que correspondan conforme a la normativa imperativa de consumidores y usuarios.

En los demás casos, las partes se someterán a los juzgados y tribunales legalmente competentes conforme a la normativa aplicable.