

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVA

GRAVITY LINES

Versión 1.2 — septiembre de 2026

1. Introducción

Estos Términos y Condiciones de Reserva regulan la reserva, el pago, la participación y la operación de los tours y expediciones de mountain bike de Gravity Lines en Ecuador.

Al enviar una solicitud de reserva, continuar con una reserva, aceptar estos Términos y Condiciones mediante el flujo electrónico correspondiente, realizar el pago requerido o participar en un tour de Gravity Lines, el cliente confirma que ha leído, comprendido y aceptado las condiciones de reserva aplicables, la información del tour, el Rider Profile, los requisitos de equipo, la política de cancelación, la recomendación relativa al seguro personal, la política de uso de imagen y contenido audiovisual establecida en la Sección 16 y los requisitos operativos. La aceptación electrónica de estos Términos y Condiciones no sustituye el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos que cada rider deberá firmar individualmente antes de iniciar las actividades de riding.

Estos Términos y Condiciones se aplican a:

- las salidas programadas de Highline Traverse publicadas en el sitio web de Gravity Lines;
- Highline Traverse en fechas privadas, Northern Flowlines, Central Icons, Andes Gravity Full Day y otros tours privados o bajo solicitud;
- itinerarios personalizados, salidas privadas y servicios adicionales expresamente confirmados por escrito por Gravity Lines.

2. Gravity Lines como operador turístico

Gravity Lines diseña y opera experiencias de viaje en mountain bike en Ecuador enfocadas en terreno natural, enduro y gravity riding, grupos pequeños y logística local.

Los servicios incluidos en cada reserva son únicamente aquellos descritos expresamente en la información confirmada del tour, itinerario, propuesta, factura o confirmación de reserva.

Salvo que estén expresamente incluidos en la reserva confirmada, Gravity Lines no es responsable de vuelos internacionales, visas, equipo personal, alojamiento adicional, actividades opcionales, comidas u otros servicios fuera del itinerario confirmado.

El seguro personal de viaje o asistencia médica no está incluido, vendido, contratado, intermediado, gestionado ni verificado por Gravity Lines. Gravity Lines recomienda firmemente que cada rider evalúe la conveniencia de contar con un seguro personal adecuado para su viaje y las actividades previstas, pero corresponde exclusivamente al rider determinar las coberturas que considere apropiadas.

3. Tipos de reservas

Gravity Lines opera dos flujos principales de reserva: salidas programadas y tours privados/bajo solicitud.

3.1 Salidas programadas

Highline Traverse puede ofrecerse mediante salidas programadas publicadas en el sitio web de Gravity Lines. La disponibilidad y la capacidad restante se muestran antes del pago. El cliente solo podrá continuar al checkout de una salida que tenga capacidad disponible al momento de iniciar la sesión de pago.

3.2 Tours privados / bajo solicitud

Highline Traverse en fechas privadas, Northern Flowlines, Central Icons, Andes Gravity Full Day y otros tours privados o bajo solicitud son solicitados por el cliente para las fechas de su preferencia.

El sitio web puede permitir que el cliente solicite cualquier fecha de su preferencia. La posibilidad de enviar una fecha no significa que esta ya haya sido confirmada o reservada. Gravity Lines revisará la viabilidad operativa y posteriormente confirmará las fechas solicitadas o, cuando sea necesario, propondrá fechas alternativas.

Para productos privados estándar, el sitio web calcula automáticamente el precio vigente según el producto seleccionado y el número de riders, utilizando la estructura de precios aplicable de Gravity Lines. Ese precio queda sujeto a la confirmación de las fechas solicitadas y de los servicios estándar. Si el cliente solicita cambios sustanciales al producto estándar, incluidos cambios de duración, itinerario, alojamiento, riding zones o servicios adicionales, Gravity Lines podrá emitir una cotización personalizada.

4. Proceso de reserva y disponibilidad

Una reserva se considera confirmada únicamente cuando se haya confirmado la disponibilidad aplicable, el cliente haya aceptado estos Términos y Condiciones y el pago requerido se haya completado y registrado correctamente de conformidad con este documento.

4.1 Salidas programadas de Highline Traverse

El cliente selecciona una salida publicada disponible y el número de riders. Si la salida está agotada o no está disponible por cualquier otra razón, el cliente no podrá completar una reserva para esa salida y podrá seleccionar otra salida o solicitar fechas privadas.

Cuando el cliente ingresa a la etapa de pago de una salida programada, los cupos seleccionados podrán mantenerse temporalmente durante 30 minutos mientras se completa el pago. El checkout deberá informar claramente al cliente sobre esta ventana de pago de 30 minutos. Esta retención temporal no confirma por sí sola la reserva.

La reserva se confirma cuando la pasarela de pago informa al sistema de reservas de Gravity Lines que la transacción ha sido capturada o completada exitosamente. El sistema actualizará automáticamente el estado de la reserva y la capacidad restante de esa salida. La confirmación rutinaria de pagos en línea no dependerá de una aprobación manual por parte de Gravity Lines.

Si la pasarela de pago no confirma un pago capturado o completado exitosamente dentro del período de retención de 30 minutos, los cupos retenidos temporalmente podrán liberarse automáticamente y volver a estar disponibles para otros clientes. Un pago únicamente iniciado, autorizado, pendiente, rechazado, cancelado o abandonado no confirma la reserva.

Si un pago se completa correctamente pero un retraso técnico o una falla de comunicación impide que el sistema de reservas reciba la confirmación de forma adecuada, Gravity Lines podrá revisar los registros de pago y del sistema y resolver la reserva confirmando los cupos si aún existe capacidad, ofreciendo una alternativa adecuada o reembolsando el pago afectado cuando corresponda.

4.2 Tours privados y bajo solicitud

Para un tour privado o bajo solicitud, el cliente envía el producto seleccionado, las fechas de preferencia, el número de riders y cualquier preferencia relevante del viaje. El envío de una solicitud no confirma ni reserva por sí mismo el tour.

Gravity Lines revisará la solicitud en función de la viabilidad operativa, incluidos guías, vehículos, alojamiento cuando corresponda, condiciones de senderos y accesos, logística, tamaño del grupo y otros factores relevantes. Gravity Lines confirmará las fechas solicitadas o, cuando sea necesario, propondrá fechas alternativas.

Una vez que Gravity Lines confirme un tour privado o bajo solicitud y envíe la confirmación y la invitación de pago correspondientes, el cliente tendrá 72 horas para completar el pago requerido y asegurar las fechas solicitadas. La confirmación o invitación de pago deberá indicar claramente esta ventana de pago de 72 horas.

Si el pago no se completa dentro de las 72 horas, las fechas solicitadas dejarán de estar garantizadas. La solicitud subyacente no se cancelará automáticamente únicamente por el vencimiento de ese plazo, pero las fechas podrán requerir una nueva confirmación antes del pago y Gravity Lines podrá asignar sus recursos operativos a otras reservas.

4.3 Cambios en el número de riders antes de la confirmación

Para productos cuyo precio depende del tamaño del grupo, el precio por rider y el valor total de la reserva podrán variar si cambia el número de riders antes de que la reserva sea confirmada. El precio aplicable será el mostrado o confirmado para el número final de riders al momento de realizar el pago requerido, salvo acuerdo escrito en contrario.

4.4 Revisión de la confirmación y corrección de errores

El cliente deberá revisar la confirmación de reserva, las fechas, el producto o tour seleccionado, el número de riders, el importe pagado y los demás datos relevantes comunicados por Gravity Lines, y deberá informar cualquier error o inconsistencia tan pronto como sea razonablemente posible.

Gravity Lines podrá corregir errores manifiestos de carácter tipográfico, administrativo o técnico. Una reserva confirmada y pagada no estará sujeta a una modificación discrecional posterior del precio. Si un error manifiesto afecta materialmente una reserva ya pagada, Gravity Lines informará al cliente y propondrá una solución razonable, incluida, cuando corresponda, la posibilidad de cancelar la reserva afectada y recibir el reembolso aplicable.

5. Proceso de pago

5.1 Moneda y precio

Todos los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos (USD), salvo indicación contraria. El precio aplicable será el mostrado en el flujo de reserva o el confirmado por escrito por Gravity Lines para el producto seleccionado, número de riders, fechas y servicios confirmados.

El precio final puede variar según el tamaño del grupo, las fechas solicitadas, la disponibilidad de alojamiento o proveedores, los add-ons opcionales y los detalles del itinerario confirmado. Los cambios sustanciales a un producto estándar podrán requerir una cotización personalizada.

5.2 Reservas realizadas con más de 60 días de anticipación

Para reservas realizadas con más de 60 días de anticipación a la fecha de inicio del tour, el cliente podrá asegurar la reserva mediante el pago de un depósito del 35% del precio total confirmado del tour. En su lugar, el cliente podrá optar por pagar el 100% del precio confirmado al momento de la reserva.

Si se paga un depósito del 35%, el saldo restante deberá pagarse a más tardar 60 días antes de la fecha de inicio del tour.

5.3 Reservas realizadas 60 días o menos antes de la salida

Para reservas realizadas 60 días o menos antes de la fecha de inicio del tour, se requiere el pago total del precio confirmado para asegurar la reserva.

5.4 Ventana de pago para salidas programadas

Para una salida programada de Highline Traverse, los cupos seleccionados podrán mantenerse durante 30 minutos mientras el cliente completa el pago. La retención temporal vencerá si la pasarela no confirma un pago exitoso dentro de ese período, conforme a la Sección 4.1.

5.5 Ventana de pago para tours privados / bajo solicitud

Para un tour privado o bajo solicitud, el pago se solicita únicamente después de que Gravity Lines confirme la disponibilidad operativa. Una vez enviadas la confirmación y la invitación de pago, el cliente tendrá 72 horas para completar el pago requerido y garantizar las fechas confirmadas. Si el pago no se completa dentro de ese período, las fechas podrán requerir una nueva confirmación.

5.6 Confirmación de pagos en línea

Para pagos en línea, una reserva se considera pagada únicamente cuando el procesador de pagos informa que la transacción ha sido capturada o completada exitosamente y el sistema de reservas de Gravity Lines registra dicha confirmación. Una transacción únicamente iniciada, autorizada, pendiente, fallida, rechazada, cancelada, revertida o incompleta no asegura una reserva mientras el pago no haya sido capturado o completado exitosamente.

Gravity Lines podrá utilizar uno o más procesadores o métodos de pago. El método disponible para un cliente podrá depender del monto de la reserva, país, plataforma de pago, condiciones bancarias o requisitos operativos.

Todo costo bancario, de transferencia, plataforma de pago, tarjeta, conversión de moneda o tercero que legalmente pueda ser cargado al cliente deberá informarse cuando corresponda. Gravity Lines no es responsable de diferencias por tipo de cambio ni de cargos impuestos de forma independiente por el banco, emisor de tarjeta o proveedor de pagos del cliente.

5.7 Saldo vencido

Si un saldo restante no se paga en la fecha límite requerida, la reserva será considerada vencida y quedará sujeta a revisión administrativa. La reserva no se cancela ni se pierde automáticamente únicamente porque haya vencido la fecha de pago.

Gravity Lines podrá contactar al cliente, suspender compromisos operativos adicionales, solicitar el pago inmediato o cancelar la reserva después de una notificación escrita si el saldo vencido continúa impago. Si la reserva se cancela por falta de pago, podrán aplicarse los cargos de cancelación y los costos no recuperables correspondientes.

6. Rider & Emergency Information posterior al pago

Gravity Lines prioriza un flujo de compra simple. La información operativa individual de los riders no será exigida como condición previa al pago, salvo los datos mínimos necesarios para procesar la reserva.

Una vez que el pago requerido haya sido completado y la reserva haya sido registrada, Gravity Lines podrá solicitar la información individual necesaria para preparar y operar el tour. Cuando una reserva incluya varios riders, podrá requerirse una ficha individual para cada participante.

La información posterior al pago podrá incluir:

- nombre legal completo y datos de contacto de cada rider;
- pasaporte o documento de identificación, cuando sea requerido;
- fecha de nacimiento, cuando sea necesaria para la operación o para identificar a participantes menores de edad;
- detalles de llegada y salida;
- contacto de emergencia;
- restricciones alimentarias y alergias relevantes;
- información médica, lesiones, medicación o condiciones relevantes para fines de seguridad y respuesta a emergencias;
- información de bicicleta y equipo;
- requerimientos de bicicleta o equipo proporcionados o coordinados por Gravity Lines, cuando corresponda;
- otra información logística razonablemente necesaria para operar el tour de forma segura y eficiente.

El Rider & Emergency Information forma parte del proceso operativo posterior al pago y no sustituye el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos. La falta de información material necesaria para la seguridad o la operación podrá limitar o impedir la participación de un rider hasta que la información requerida sea proporcionada.

7. Cancelaciones, cambios y reembolsos

7.1 Cancelaciones por parte del cliente

Si el cliente desea cancelar una reserva confirmada, deberá enviar la solicitud de cancelación por escrito a Gravity Lines. La cancelación será efectiva desde la fecha en que Gravity Lines reciba dicha solicitud escrita.

Debido a que Gravity Lines incurre en costos y compromisos operativos al preparar cada tour, se aplicarán los siguientes cargos de cancelación, salvo que se hayan acordado expresamente otras condiciones por escrito:

Tiempo antes de la fecha de inicio del tour	Cargo de cancelación
Más de 60 días antes de la salida	35% del precio total del tour
31 a 60 días antes de la salida	50% del precio total del tour
15 a 30 días antes de la salida	75% del precio total del tour
14 días o menos antes de la salida / no presentación	100% del precio total del tour

Los depósitos, cargos administrativos, cargos bancarios, comisiones de plataforma de pago, cargos de tarjeta, costos de transferencia, costos de cambio de moneda y cualquier costo no recuperable de terceros no son reembolsables en la medida permitida por la normativa aplicable y estos Términos y Condiciones.

Si uno o más riders de un grupo privado cancelan, el precio por rider de los participantes restantes podrá aumentar debido a que puede cambiar la tarifa aplicable por tamaño de grupo. Los riders restantes serán responsables del ajuste de precio resultante si deciden continuar con el tour.

Si el motivo de la cancelación está cubierto por el seguro de viaje propio del cliente, el cliente será responsable de presentar directamente el reclamo ante su aseguradora o proveedor de asistencia.

7.2 Cambios solicitados por el cliente

Toda solicitud de cambio de una reserva confirmada deberá enviarse a Gravity Lines por escrito. Esto puede incluir cambios de fecha del tour, tipo de tour, número de riders, participante, alojamiento, equipo de alquiler, itinerario o duración del viaje.

Gravity Lines hará esfuerzos razonables para atender los cambios solicitados, pero estos no están garantizados y seguirán sujetos a viabilidad operativa, condiciones de proveedores, seguridad y disponibilidad.

Todo cambio podrá generar costos adicionales, incluidos costos de alojamiento, transporte, guía, alquiler, administración, banca o proveedores. No se garantiza ningún cambio dentro de los 30 días anteriores a la fecha de inicio del tour.

Si Gravity Lines no puede atender el cambio solicitado y el cliente no desea continuar con la reserva original confirmada, la solicitud de cambio podrá considerarse una cancelación por parte del cliente y podrán aplicarse los cargos de cancelación de la Sección 7.1.

7.3 Transferencias a otro rider

Un rider confirmado podrá solicitar transferir su cupo a otro rider, sujeto a aprobación escrita de Gravity Lines. El rider sustituto deberá cumplir el Rider Profile, los requisitos de equipo y los requisitos operativos del tour, completar la información individual requerida después del pago y firmar su propio Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos antes de participar.

Si la sustitución no genera costos adicionales para Gravity Lines, el cambio de rider podrá realizarse sin recargo. Si la sustitución genera costos administrativos, bancarios, de proveedores, alojamiento, alquiler, transporte u otros costos operativos directamente atribuibles al cambio, dichos costos deberán ser asumidos por el cliente o rider correspondiente. Gravity Lines podrá rechazar una transferencia cuando el rider sustituto no cumpla los requisitos de información, seguridad u operación, o cuando la solicitud se realice con una proximidad a la salida que impida efectuar razonablemente el cambio.

7.4 No presentación, llegada tardía y salida anticipada

Si el cliente no llega al punto de encuentro acordado, llega tarde, pierde una parte del tour o abandona el tour anticipadamente por razones no causadas por Gravity Lines, no se otorgará reembolso por los servicios no utilizados.

Gravity Lines no es responsable de vuelos perdidos o retrasados, problemas migratorios, equipaje perdido o retrasado, retrasos personales, traslados perdidos u otras alteraciones del viaje fuera de su control razonable. Los costos adicionales causados por dichos eventos serán responsabilidad del cliente.

Si un cliente abandona el tour anticipadamente por lesión, enfermedad, decisión personal, falta del equipo requerido, incumplimiento de requisitos de seguridad o incapacidad para continuar de forma segura, no se otorgará reembolso por los servicios no utilizados, salvo que la normativa imperativa disponga lo contrario.

7.5 Reembolsos

Cuando corresponda un reembolso, Gravity Lines podrá deducir los costos no reembolsables ya incurridos, incluidos cargos de plataforma de pago, cargos bancarios, costos de transferencia, costos de cambio de moneda, costos administrativos y cargos de proveedores externos, en la medida permitida por la normativa aplicable.

Los reembolsos normalmente se procesarán mediante un método compatible con la forma de pago original, considerando las condiciones bancarias, restricciones de la plataforma de pago y costos aplicables. Gravity Lines no es responsable de demoras causadas por bancos, procesadores de pago o instituciones financieras de terceros.

No se otorgará reembolso por servicios no utilizados debido a decisión personal, llegada tardía, salida anticipada, falta de documentos de viaje requeridos, problemas de equipo personal, incumplimiento de requisitos de seguridad o circunstancias fuera del control razonable de Gravity Lines, salvo que la normativa imperativa disponga lo contrario.

8. Cambios o cancelaciones por parte de Gravity Lines

8.1 Flexibilidad del itinerario

El cliente reconoce que los tours de Gravity Lines se desarrollan en terreno natural, entornos de montaña y condiciones andinas cambiantes. Las rutas, horarios, riding zones, alojamiento, transporte y planes diarios podrán requerir ajustes antes o durante el tour.

Gravity Lines podrá realizar cambios razonables debido a clima, condiciones de senderos o carreteras, consideraciones de seguridad, altitud, eventos locales, restricciones de acceso, problemas vehiculares, evaluación del guía, disponibilidad de proveedores o circunstancias fuera del control de Gravity Lines.

Los cambios menores no otorgan derecho a reembolso. Los cambios menores pueden incluir cambios en el orden de riding, selección de ruta, horario diario, alojamiento de estándar razonablemente comparable, logística vehicular, horarios de comidas o arreglos de soporte.

8.2 Cambios por razones de seguridad

Gravity Lines podrá modificar, acortar, sustituir o cancelar cualquier ride, ruta o actividad si el guía u operador considera razonablemente que continuar generará un riesgo de seguridad inaceptable o irrazonable para el cliente, el grupo, el personal, los proveedores o terceros.

Los cambios por seguridad podrán realizarse debido a clima, condiciones del terreno, fatiga del rider, lesión, problemas mecánicos, deslizamientos, cierres de vías, restricciones locales, altitud, visibilidad, situaciones de emergencia o cualquier otra condición relevante. La decisión del guía sobre seguridad de ruta y manejo del grupo será definitiva durante el tour.

8.3 Habilidad del rider, equipo y ajustes de seguridad

El cliente reconoce que los tours de Gravity Lines requieren un nivel adecuado de experiencia en mountain bike, condición física, manejo de bicicleta y equipo, conforme se describe en la información del tour y el Rider Profile aplicables.

Gravity Lines no certifica, evalúa ni aprueba formalmente la habilidad de un rider antes del tour. El rider es responsable de determinar si su nivel de riding, condición física, equipo y experiencia son adecuados para el tour seleccionado.

Durante el tour, el guía podrá modificar, limitar, sustituir o cancelar un ride, ruta o actividad para un rider o para el grupo si, según su criterio razonable, la habilidad real, condición física, equipo, fatiga, comportamiento o toma de decisiones genera un riesgo de seguridad, afecta materialmente el avance del grupo o hace inadecuado el itinerario previsto.

Cuando sea razonablemente posible, Gravity Lines podrá ofrecer un plan de riding ajustado, una ruta alternativa o una opción de soporte privado. Estas alternativas están sujetas a disponibilidad de guías y vehículos, condiciones de ruta, seguridad y costos adicionales, y no se garantiza que sean equivalentes en duración, dificultad, ubicación o valor al itinerario original.

No se otorgará reembolso por rides, rutas o actividades no completadas debido a habilidad insuficiente, condición física inadecuada, equipo inseguro, fatiga, comportamiento, incumplimiento de instrucciones del guía o una diferencia sustancial entre la experiencia declarada y las exigencias reales del tour.

8.4 Cambios significativos antes de la salida

Si Gravity Lines necesita realizar un cambio significativo antes de la fecha de inicio del tour, hará esfuerzos razonables para informar al cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

Un cambio significativo puede incluir un cambio sustancial en las fechas confirmadas del tour, una reducción material del número de días de riding, un cambio importante en la región principal de riding o un cambio material en el estándar de alojamiento confirmado.

Cuando sea razonablemente posible, Gravity Lines podrá ofrecer una o más de las siguientes opciones: aceptar los arreglos revisados; trasladar la reserva a otra fecha disponible; aceptar un tour o itinerario alternativo; o recibir un reembolso de los montos recuperables pagados, sujeto a costos no reembolsables ya incurridos y a la normativa imperativa aplicable.

8.5 Cancelación por parte de Gravity Lines

Gravity Lines podrá cancelar un tour antes de la salida si no puede operarse de forma segura, legal o razonable debido a circunstancias fuera de su control, imposibilidad operativa, incumplimiento de proveedores, fuerza mayor, restricciones de acceso, condiciones de seguridad o incumplimiento del cliente respecto de pagos o documentación requeridos después de cualquier proceso de notificación o revisión aplicable.

Si Gravity Lines cancela un tour por razones dentro de su control razonable, podrá ofrecer una fecha alternativa, un itinerario alternativo o un reembolso de los montos pagados, menos los costos no reembolsables de terceros cuando legalmente corresponda.

Gravity Lines no es responsable de costos personales adicionales derivados de una cancelación o cambio, incluidos vuelos internacionales, costos de visa, primas de seguro personal, equipo personal, alojamiento adicional, cargos bancarios, costos por tipo de cambio u otros gastos personales, salvo que la normativa imperativa disponga lo contrario.

8.6 Fuerza mayor

Gravity Lines no será responsable por incumplimientos, cambios, demoras o cancelaciones causados por eventos fuera de su control razonable.

La fuerza mayor puede incluir desastres naturales, terremotos, actividad volcánica, deslizamientos, inundaciones, clima severo, disturbios civiles, huelgas, cierres de vías, restricciones gubernamentales, epidemias o pandemias, restricciones fronterizas, interrupciones de transporte, fallas de proveedores, situaciones de emergencia, riesgos de seguridad u otros eventos que impidan operar el tour de manera segura o razonable.

En situaciones de fuerza mayor, Gravity Lines podrá modificar, posponer o cancelar el tour. Todo reembolso o crédito dependerá de los montos recuperables, de los compromisos no reembolsables ya asumidos y de la normativa imperativa aplicable.

9. Seguro personal recomendado, riesgos de la actividad y Consentimiento Informado

9.1 Actividad de aventura y riesgos inherentes

Los tours de Gravity Lines implican mountain bike, enduro riding, gravity riding y desplazamiento por terreno natural, entornos de montaña y condiciones andinas cambiantes. Estas actividades pueden incluir descensos técnicos, superficies sueltas o irregulares, altitud, clima variable, zonas remotas, obstáculos naturales, fallos mecánicos y acceso limitado o demorado a servicios médicos, rescate o evacuación.

La participación en estas actividades implica riesgos inherentes que no pueden eliminarse completamente aun cuando exista planificación, guía profesional, equipamiento adecuado y medidas razonables de seguridad. El proceso de reserva y la aceptación electrónica de estos Términos y Condiciones no sustituyen el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos individual requerido antes de participar.

9.2 Responsabilidad del rider

Cada rider es responsable de evaluar si su nivel de riding, condición física, salud, equipo y experiencia son adecuados para el tour seleccionado. Gravity Lines proporciona información del tour, orientación del Rider Profile, requisitos de equipo y orientación operativa, pero no certifica ni garantiza de forma previa la habilidad, condición física o idoneidad de un rider.

Cada rider es responsable de rodar dentro de sus propias capacidades, seguir las instrucciones del guía, utilizar el equipo de protección aplicable y comunicar oportunamente cualquier condición o circunstancia relevante para su seguridad.

9.3 Seguro personal recomendado

Gravity Lines recomienda firmemente que cada rider considere contar con un seguro personal de viaje y asistencia médica adecuado para su viaje y para actividades de aventura. La contratación de un seguro personal no forma parte del servicio vendido por Gravity Lines y, salvo que una norma imperativa aplicable disponga lo contrario, no constituye una condición general de participación impuesta por Gravity Lines.

Gravity Lines no ofrece, vende, contrata, intermedia, gestiona, administra ni verifica seguros personales del rider. Cada rider es exclusivamente responsable de decidir si contrata un seguro, seleccionar su proveedor y conocer las coberturas, límites, exclusiones y condiciones de cualquier póliza que mantenga.

9.4 Gastos médicos, rescate, evacuación y otros costos personales

Todo tratamiento médico, rescate, evacuación, repatriación, transporte adicional, alojamiento, interrupción del viaje, pérdida o daño de equipo u otro costo personal que corresponda al rider será responsabilidad del propio rider, sin perjuicio de las obligaciones que legalmente correspondan a Gravity Lines y de cualquier pago que eventualmente realice una aseguradora o proveedor de asistencia contratado directamente por el rider.

9.5 Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos

Cada rider deberá revisar y firmar individualmente el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos aplicable antes de iniciar cualquier actividad de riding con Gravity Lines. Como regla operativa, este documento se firmará físicamente una vez que el rider se encuentre en Ecuador, normalmente durante el briefing o antes del primer ride.

La firma del Consentimiento Informado es independiente de la aceptación electrónica de estos Términos y Condiciones y constituye un requisito previo para participar en las actividades de turismo de aventura. Un rider que no firme el documento requerido no podrá iniciar la actividad correspondiente. La falta o negativa de firma atribuible al rider no generará por sí sola derecho a reembolso de los servicios no utilizados, salvo que la normativa imperativa aplicable disponga lo contrario.

9.6 Participantes menores de edad

Cuando participe un menor de edad, el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos deberá ser suscrito por su padre, madre o representante legal conforme a la normativa aplicable. Si el padre, madre o representante legal acompaña al menor, podrá suscribir el documento en Ecuador antes de la actividad.

Si el menor viaja o participa sin la presencia de su padre, madre o representante legal, deberá presentar antes de participar el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos previamente firmado por su padre, madre o representante legal. La presencia de otro adulto acompañante no sustituye por sí sola esta autorización.

10. Autoridad del guía y comportamiento de los participantes

10.1 Autoridad del guía

Los tours de Gravity Lines operan bajo la dirección de guías de Gravity Lines o líderes de tour designados. El cliente acepta seguir las decisiones de seguridad y las instrucciones operativas razonables impartidas por el guía o líder del tour durante la operación.

La decisión del guía será definitiva en asuntos que afecten la seguridad inmediata, selección de ruta, manejo del grupo, horarios, condiciones de riding, bienestar de los participantes, idoneidad del equipo y continuidad, modificación o cancelación de cualquier ride, ruta o actividad.

Si un cliente no sigue las instrucciones del guía o actúa de una manera que genere un riesgo material para sí mismo, el grupo, el personal, los proveedores, comunidades locales o terceros, Gravity Lines podrá limitar, modificar o dar por terminada su participación.

10.2 Comportamiento de los participantes

El cliente deberá comportarse de manera respetuosa, responsable y segura durante todo el tour y no deberá afectar materialmente la seguridad, comodidad, disfrute o avance del grupo, personal, guías, proveedores, comunidades locales o terceros.

Gravity Lines podrá dar por terminada la participación, sin reembolso, cuando el comportamiento genere o razonablemente pueda generar peligro, alteraciones graves, daños, conflicto con comunidades locales o interferencia material con la operación segura del tour.

10.3 Alcohol, drogas y conducta insegura

Un rider no deberá participar en actividades de riding bajo la influencia de alcohol, drogas recreativas o cualquier sustancia que pueda afectar el juicio, coordinación, tiempo de reacción o toma de decisiones seguras.

Gravity Lines podrá impedir la participación cuando el guía considere razonablemente que un rider se encuentra afectado, inseguro, excesivamente fatigado, temerario, agresivo o incapaz de seguir instrucciones. No se otorgará reembolso por actividades perdidas por estas razones.

10.4 Cumplimiento de normas locales y respeto a comunidades

Los clientes deberán cumplir las leyes aplicables, regulaciones locales, reglas de acceso a senderos, lineamientos comunitarios, normas de alojamiento y transporte e instrucciones razonables de Gravity Lines, guías, proveedores y autoridades locales. Los clientes deberán respetar a las comunidades locales, propiedad privada, áreas naturales y protegidas, sitios culturales, proveedores de alojamiento y demás personas encontradas durante el tour.

10.5 Daños, pérdidas y costos adicionales causados por el cliente

El cliente es responsable de los daños, pérdidas, multas, sanciones, costos de limpieza, reparación, cargos de proveedores, transporte u otros gastos razonables causados por su conducta, negligencia, daño a la propiedad o

incumplimiento de estos Términos y Condiciones. Si Gravity Lines incurre en alguno de estos costos por cuenta del cliente, este acepta reembolsar a Gravity Lines en la medida legalmente permitida.

11. Responsabilidad sobre bicicleta y equipo

11.1 Bicicleta y equipo adecuados

El rider deberá utilizar una bicicleta y equipo adecuados para el tour seleccionado, el terreno, el estilo de riding y las condiciones. Podrá utilizar su propia bicicleta o, cuando el servicio esté disponible y haya sido solicitado, una bicicleta proporcionada o coordinada por Gravity Lines. Los tours de Gravity Lines pueden incluir terreno natural técnico, descensos empinados, clima variable, altitud, barro, roca, raíces, superficies sueltas, zonas remotas y condiciones de riding exigentes.

Gravity Lines podrá proporcionar orientación sobre tipo de bicicleta, suspensión, neumáticos, frenos, equipo de protección e indumentaria de riding. Cuando el rider utilice su propia bicicleta, seguirá siendo responsable de asegurar que sea apropiada y se encuentre en condiciones seguras. Cuando Gravity Lines proporcione directamente una bicicleta, la entregará revisada, plenamente operativa y en condiciones mecánicas adecuadas para la actividad contratada.

11.2 Estado y mantenimiento de la bicicleta

El cliente es responsable del estado, mantenimiento y funcionamiento seguro de su propia bicicleta y equipo. Antes de participar deberá asegurarse de que los componentes críticos de seguridad, incluidos frenos, suspensión, neumáticos, transmisión, ruedas, cockpit y pedales, se encuentren mecánicamente en buen estado.

Gravity Lines podrá rechazar o limitar la participación si, según el criterio razonable del guía, la bicicleta o el equipo del cliente son inseguros o inadecuados. No se otorgará reembolso por riding perdido debido a equipo inseguro, inadecuado, incompleto o con mantenimiento deficiente.

11.3 Equipo de protección requerido

El cliente deberá utilizar el equipo de protección requerido o recomendado para el tour seleccionado y las condiciones de riding. Según el tour, esto puede incluir casco de mountain bike, casco full-face cuando sea obligatorio o fuertemente recomendado, rodilleras, guantes de dedos completos, protección ocular o goggles, zapatos adecuados para riding, ropa apropiada para el clima, mochila de hidratación o mochila de riding y cualquier equipo adicional indicado en la información del tour o comunicación previa al viaje.

Gravity Lines podrá rechazar o limitar la participación en cualquier ride o sección si el cliente no cuenta con el equipo de protección requerido o razonablemente apropiado.

11.4 Bicicletas y equipo proporcionados o coordinados por Gravity Lines

Gravity Lines podrá proporcionar directamente o coordinar con terceros bicicletas y equipo de protección, sujeto a disponibilidad, tallas, reserva previa y condiciones comerciales aplicables. Las bicicletas proporcionadas directamente por Gravity Lines serán revisadas antes de su entrega y se entregarán plenamente operativas y en condiciones mecánicas adecuadas para la actividad contratada. Cuando el servicio sea prestado por un proveedor externo, podrán aplicar además las condiciones, depósitos y políticas del proveedor correspondiente.

El rider es responsable del uso adecuado y devolución de la bicicleta o equipo proporcionado. Deberá informar inmediatamente cualquier anomalía, daño o problema de funcionamiento que detecte durante el uso y abstenerse de continuar utilizándolo si razonablemente considera que existe un problema de seguridad. El rider podrá ser responsable por pérdida, robo, daño o reparación derivados de uso indebido, conducta negligente o incumplimiento de las condiciones aplicables.

11.5 Pérdida, robo o daño del equipo personal

El cliente es responsable de su propia bicicleta, equipaje, equipo de riding, dispositivos electrónicos, documentos, objetos de valor y pertenencias personales. Gravity Lines actuará con cuidado razonable al manipular o transportar equipo cuando esto forme parte del servicio confirmado, pero no es responsable de pérdidas, robos o daños causados por la actividad de riding, accidentes, desgaste normal, clima, embalaje inadecuado, manipulación por terceros, negligencia del cliente o circunstancias fuera de su control razonable.

12. Salud, condiciones médicas y asistencia de emergencia

12.1 Responsabilidad sobre salud y condición física

El cliente es responsable de asegurarse de estar física y médicamente apto para participar en el tour seleccionado. Los tours de Gravity Lines pueden implicar actividad física exigente, riding técnico, altitud, clima cambiante, jornadas largas de riding, zonas remotas y acceso limitado a servicios médicos inmediatos.

Un rider debería obtener asesoramiento médico adecuado antes de reservar o participar si tiene alguna condición médica, lesión, discapacidad, alergia, requerimiento de medicación, limitación de movilidad o preocupación de salud que pueda afectar su participación segura.

12.2 Divulgación de información médica relevante

Después del pago, cada rider deberá proporcionar de forma precisa la información médica y de emergencia relevante que sea solicitada en el Rider & Emergency Information. Esta puede incluir alergias, lesiones actuales, condiciones relevantes, requerimientos de medicación, antecedentes que puedan afectar el riding o la respuesta a la altitud, datos de contacto de emergencia y limitaciones que puedan afectar la participación.

Gravity Lines utilizará dicha información únicamente para fines operativos, de seguridad y emergencia, conforme a su Política de Privacidad. No revelar información relevante podrá afectar la capacidad de Gravity Lines para responder adecuadamente y podrá ocasionar restricciones de participación sin reembolso cuando la seguridad se vea materialmente afectada.

12.3 Asistencia de emergencia

En caso de lesión, enfermedad, accidente o emergencia, Gravity Lines podrá tomar medidas razonables para asistir al cliente, incluidas contactar servicios de emergencia, coordinar transporte, notificar a un contacto de emergencia, coordinar con proveedores médicos o facilitar comunicaciones cuando sea razonablemente posible.

El cliente autoriza a Gravity Lines, sus guías o representantes designados a solicitar asistencia médica de emergencia si el cliente no puede hacerlo personalmente. Todo tratamiento médico, rescate, evacuación, transporte, alojamiento, comunicaciones, logística de reemplazo u otro costo relacionado con una emergencia seguirá siendo responsabilidad del cliente, sujeto a cualquier pago realizado por su propia aseguradora o proveedor de asistencia.

12.4 Gravity Lines no presta servicios médicos ni de seguros

Gravity Lines no es proveedor médico, servicio de rescate, servicio de evacuación, compañía de seguros, corredor de seguros ni proveedor de asistencia de viaje. Cualquier asistencia de emergencia prestada por Gravity Lines será de naturaleza logística y operativa y no sustituye la atención médica profesional, los servicios de rescate ni los arreglos de seguro propios del rider.

Gravity Lines no es responsable de las decisiones, disponibilidad, tiempos, calidad o resultados de hospitales, clínicas, médicos, servicios de emergencia, proveedores de rescate, ambulancias o evacuación aérea, aseguradoras, compañías de asistencia u otros servicios médicos de terceros.

12.5 No participación por razones médicas o de seguridad

Gravity Lines podrá limitar, modificar o impedir la participación si, según el criterio razonable del guía, la salud, lesión, fatiga, respuesta a la altitud, condición física o situación médica de un rider genera un riesgo material de seguridad. No se otorgará reembolso por riding perdido debido a la condición de salud, lesión, fatiga, problema médico, falta de divulgación de información relevante, falta de medicación requerida o incapacidad de continuar de manera segura, salvo que la normativa imperativa disponga lo contrario.

13. Documentos de viaje, vuelos, traslados de aeropuerto y llegada de bicicletas

13.1 Pasaporte, visa y requisitos de ingreso

El cliente es responsable de verificar y cumplir los requisitos de pasaporte, visa, migración, salud e ingreso aplicables al viaje a Ecuador y a cualquier país de tránsito. Gravity Lines podrá proporcionar información general de viaje, pero el cliente seguirá siendo responsable de verificar los requisitos aplicables a su nacionalidad, pasaporte, ruta y circunstancias personales.

Gravity Lines no es responsable si un cliente no puede viajar, ingresar a Ecuador, transitar por otro país o participar debido a requisitos de pasaporte, visa, migración, salud, aerolínea o frontera. Las multas, pérdidas, alojamiento, transporte o costos de reprogramación relacionados seguirán siendo responsabilidad del cliente.

13.2 Vuelos y viajes internacionales

Salvo que se indique expresamente en la reserva confirmada, no están incluidos los vuelos internacionales, vuelos domésticos, tasas aeroportuarias, cargos de aerolínea, equipaje, selección de asiento, upgrades u otros gastos relacionados con vuelos.

El cliente es responsable de reservar vuelos que permitan suficiente tiempo para llegar conforme al itinerario confirmado. Gravity Lines no es responsable de vuelos cancelados o retrasados, conexiones perdidas, cambios de horario, denegación de embarque, demoras migratorias o aduaneras, huelgas de aerolíneas, equipaje perdido, equipaje dañado, bicicletas retrasadas u otras alteraciones causadas por aerolíneas, aeropuertos, autoridades o terceros.

Cuando sea razonablemente posible, Gravity Lines podrá ayudar con ajustes si una alteración del viaje afecta el itinerario. Los costos adicionales causados por dicha alteración serán responsabilidad del cliente.

13.3 Recogida en aeropuerto, recogida local e inicio del tour

Para tours de varios días, salvo que se indique lo contrario en la reserva confirmada, Gravity Lines podrá incluir recogida en el aeropuerto a la llegada y traslado al aeropuerto al finalizar el tour conforme al itinerario confirmado y los datos de viaje acordados.

La responsabilidad operativa de Gravity Lines respecto de los servicios incluidos comienza cuando el cliente es recibido por personal, guía, conductor o representante designado de Gravity Lines en el punto de recogida confirmado, hotel o punto de encuentro local acordado. Los clientes que ya se encuentren en Ecuador podrán iniciar desde un alojamiento o punto de encuentro acordado.

El cliente deberá proporcionar información precisa de llegada, salida y alojamiento dentro del plazo solicitado. No hacerlo podrá afectar la recogida, traslados, armado de bicicleta u otra logística de llegada.

13.4 Equipaje, bike bags y asistencia a la llegada

Cuando esté incluido, Gravity Lines ayudará con la manipulación y transporte de equipaje, bike bags y equipo de riding desde el punto de recogida acordado hasta el alojamiento confirmado, utilizando vehículos adecuados conforme al plan operativo.

Gravity Lines actuará con cuidado razonable, pero no es responsable de daño, demora, pérdida o deterioro causados por aerolíneas, aeropuertos, aduanas, manipuladores externos, embalaje inadecuado, daño preexistente, desgaste normal, clima o circunstancias fuera de su control razonable.

Si el equipaje, una bicicleta o el equipo de riding no llega a tiempo, Gravity Lines podrá ayudar con logística, opciones de alquiler o arreglos alternativos cuando sea razonablemente posible. Las alternativas no están garantizadas y podrán implicar costos adicionales. No se otorgará reembolso por rides o servicios perdidos debido a equipo retrasado, perdido, dañado o incompleto por causas atribuibles a terceros.

13.5 Soporte de armado y reempaque de bicicleta

Cuando esté incluido el soporte de armado y reempaque de bicicleta, Gravity Lines brindará asistencia razonable con el armado a la llegada y el reempaque al final del tour. Esto no sustituye una inspección mecánica profesional salvo que se indique expresamente. El cliente sigue siendo responsable del embalaje adecuado, idoneidad, estado mecánico y funcionamiento seguro de su bicicleta.

Todo trabajo mecánico adicional, repuestos, servicios de taller o soporte de mecánico externo estarán sujetos a disponibilidad y costo adicional, salvo que estén expresamente incluidos.

14. Proveedores, alojamiento y servicios de terceros

14.1 Proveedores externos

Algunos servicios incluidos en los tours de Gravity Lines podrán ser prestados por proveedores externos independientes, incluidos hoteles, lodges, restaurantes, proveedores de transporte, alquiler de bicicletas, mecánicos, guías locales y otros operadores locales.

Gravity Lines hará esfuerzos razonables para seleccionar y coordinar proveedores adecuados. Los proveedores externos podrán operar bajo sus propios términos, limitaciones, horarios, reglas y estándares operativos.

14.2 Alojamiento

El alojamiento incluido en un tour será el descrito en el itinerario confirmado, la información del tour o la confirmación de reserva. Salvo indicación contraria, los precios del tour podrán basarse en alojamiento compartido en habitación twin, lo que significa que los riders podrán compartir habitación dependiendo de la configuración del establecimiento, composición del grupo y disponibilidad.

Gravity Lines selecciona el alojamiento considerando ubicación, acceso a rutas, comodidad, descanso, recuperación, disponibilidad de alimentos, manejo de equipo, logística vehicular y flujo de la expedición. Los estándares, servicios e infraestructura podrán variar según la región, nivel de aislamiento, condiciones locales y disponibilidad.

Las habitaciones privadas podrán solicitarse sujeto a disponibilidad y costo adicional. Gravity Lines podrá reemplazar un alojamiento confirmado por una alternativa razonablemente comparable cuando sea necesario por disponibilidad, seguridad, acceso, problemas del proveedor o circunstancias fuera de su control razonable.

14.3 Comidas y restaurantes

Las comidas incluidas en el tour serán únicamente aquellas indicadas expresamente en el itinerario o reserva confirmados. Restaurantes, cafés, box lunches y proveedores de alimentos podrán variar según condiciones de ruta, horarios, ubicación, disponibilidad y flujo operativo diario.

Gravity Lines hará esfuerzos razonables para atender restricciones alimentarias, alergias o requerimientos especiales de comida comunicados con anticipación, pero no puede garantizar todas las solicitudes en todas las ubicaciones, especialmente en zonas remotas o donde las opciones de proveedores sean limitadas.

14.4 Servicios no incluidos en la reserva confirmada

Gravity Lines no es responsable de servicios, actividades, compras, comidas, alojamiento, transporte, alquileres, excursiones o arreglos que no estén expresamente incluidos en la reserva confirmada. Los servicios adquiridos directamente a terceros generan un contrato entre el cliente y dicho proveedor.

14.5 Cambios y limitaciones de proveedores

Gravity Lines podrá ajustar proveedores o prestadores de servicios cuando sea necesario por disponibilidad, clima, cambios de ruta, seguridad, restricciones de acceso, problemas del proveedor o requisitos operativos. Un cambio no otorga derecho a reembolso cuando el servicio sustituto sea razonablemente comparable, sujeto a la normativa imperativa aplicable.

Cuando un proveedor imponga reglas, depósitos, políticas de daños, horarios, requisitos de check-in, políticas de equipo o condiciones de conducta, el cliente acepta cumplirlas.

14.6 Costos adicionales cobrados por proveedores

El cliente es responsable de los costos adicionales cobrados por proveedores debido a su conducta, solicitudes personales, daños, demoras, cambios tardíos, requerimientos especiales, objetos perdidos, cargos de limpieza, daños a equipo o incumplimiento de reglas del proveedor. Si Gravity Lines paga alguno de estos costos por cuenta del cliente, este acepta reembolsar a Gravity Lines en la medida legalmente permitida.

14.7 Solicitudes especiales

Gravity Lines realizará esfuerzos razonables para atender solicitudes especiales comunicadas por el cliente, incluidas preferencias de alojamiento, alimentación, bicicletas, equipo, logística u otros requerimientos particulares. Salvo que Gravity Lines confirme expresamente una solicitud por escrito como parte de la reserva, dichas solicitudes estarán sujetas a disponibilidad y no estarán garantizadas.

Cuando una solicitud especial genere un costo adicional, Gravity Lines informará al cliente cuando corresponda y dicho costo deberá ser asumido por el cliente si este decide continuar con la solicitud.

15. Reserva electrónica, cuentas, sistemas de pago y comunicaciones

15.1 Reserva y aceptación electrónicas

Gravity Lines podrá operar reservas mediante su sitio web, cuentas de clientes, herramientas automatizadas de reserva y sistemas de pago de terceros. La aceptación electrónica de estos Términos y Condiciones mediante checkbox, botón de aceptación u otro mecanismo equivalente formará parte del proceso de reserva. Los registros electrónicos podrán conservar como evidencia, entre otros datos, la identidad y correo del comprador, la referencia de reserva, expedición

seleccionada, fechas aplicables, número de riders, versión e idioma de los Términos y Condiciones, y fecha y hora de aceptación.

15.2 Información de cuenta y contacto

El cliente es responsable de proporcionar una dirección de correo electrónico válida y datos de contacto precisos, así como de mantener acceso a la cuenta de correo utilizada para la reserva. Cuando el sistema requiera verificación de cuenta o correo electrónico, el cliente deberá completar el proceso de verificación requerido antes de utilizar las funciones de reserva correspondientes.

15.3 Estado automatizado del pago

Para pagos rutinarios en línea, el sistema de reservas de Gravity Lines podrá basarse en la información de estado devuelta por el procesador de pagos. Un pago exitoso podrá activar automáticamente la confirmación de la reserva, el ajuste de la capacidad disponible, el envío de comunicaciones de reserva y la habilitación del Rider & Emergency Information posterior al pago. Un pago fallido, pendiente o incompleto no genera una reserva confirmada.

15.4 Errores técnicos y transacciones duplicadas

Un error técnico, una sesión de navegador interrumpida, un correo demorado, una pantalla duplicada, un problema temporal del sitio web o una falla de comunicación del sistema de pagos no crea, cancela ni modifica por sí mismo una reserva confirmada. Gravity Lines podrá revisar los registros del sistema y de pago para resolver discrepancias técnicas excepcionales, incluidas transacciones duplicadas o demoradas.

15.5 Comunicaciones electrónicas

Las confirmaciones de reserva, avisos de pago, recordatorios de saldo, confirmaciones de fechas privadas, solicitudes operativas y otras comunicaciones podrán enviarse electrónicamente. Los clientes deberán revisar su bandeja de entrada y las carpetas de spam o correo no deseado y contactar a Gravity Lines si una comunicación esperada de reserva o pago no se recibe dentro de un período razonable.

16. Uso de imagen, fotografía, video y contenido audiovisual

16.1 Captura de contenido durante el tour

Durante los tours, expediciones, actividades de riding, briefings, traslados y demás momentos relacionados con la experiencia Gravity Lines, sus guías, personal, colaboradores o representantes autorizados podrán captar fotografías, grabaciones de video y otros contenidos audiovisuales mediante cámaras, action cameras, drones cuando su uso sea legalmente permitido u otros equipos propios o autorizados. El contenido podrá incluir riding, participantes, actividades grupales, paisajes, alojamiento, logística y otros momentos de la experiencia.

16.2 Autorización de uso

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente y los riders incluidos en la reserva reconocen que durante el tour podrá generarse contenido audiovisual y autorizan a Gravity Lines a utilizar, reproducir, editar, adaptar, recortar, publicar, distribuir, exhibir y comunicar fotografías y videos obtenidos durante la experiencia en los que puedan aparecer de manera identificable, para fines promocionales, publicitarios, editoriales, comerciales y de comunicación relacionados con Gravity Lines, salvo que el rider comunique expresamente su oposición conforme a la Sección 16.5.

16.3 Alcance de los usos autorizados

El uso autorizado podrá realizarse, entre otros medios, en el sitio web de Gravity Lines, redes sociales, plataformas digitales, videos promocionales, campañas y anuncios, publicidad digital o impresa, brochures, presentaciones, newsletters, materiales de prensa, ferias, eventos y demás canales de comunicación, promoción y comercialización de la marca. Gravity Lines también podrá compartir con los participantes fotografías o videos seleccionados mediante galerías, carpetas digitales, enlaces privados u otros métodos razonables.

16.4 Ausencia de remuneración y aprobación previa

Salvo que exista un acuerdo expreso y escrito diferente, el uso autorizado de fotografías, videos, testimonios o contenido audiovisual no generará a favor del participante derecho a pago, remuneración, regalías, participación económica ni compensación por su aparición en dicho contenido.

Dentro del alcance de la autorización otorgada, Gravity Lines no estará obligada a solicitar aprobación previa del rider respecto de cada publicación, edición, pieza promocional o uso específico, sin perjuicio de los derechos que no puedan ser renunciados conforme a la normativa aplicable.

16.5 Oposición o revocación del uso de imagen identificable

Cualquier rider que no desee que su imagen identificable sea captada o utilizada con fines promocionales o comerciales deberá comunicarlo expresamente a Gravity Lines antes del tour o al guía al inicio de la actividad. Gravity Lines realizará esfuerzos razonables para respetar dicha solicitud respecto de capturas y usos futuros. El rider podrá posteriormente ejercer los derechos que le correspondan conforme a la normativa aplicable; una solicitud posterior no afectará retroactivamente la licitud de usos realizados antes de que Gravity Lines reciba dicha comunicación, en la medida permitida por la ley. En entornos grupales, espacios públicos, paisajes o tomas amplias podrán producirse apariciones incidentales o no predominantes pese a los esfuerzos razonables.

16.6 Contenido proporcionado por el rider y reservas grupales

Si un rider entrega voluntariamente a Gravity Lines fotografías, videos, testimonios, reseñas u otro contenido, etiqueta públicamente a Gravity Lines o autoriza de otro modo su uso, Gravity Lines podrá utilizar, reproducir, editar y compartir ese contenido para fines promocionales y de comunicación, salvo acuerdo escrito en contrario. Cuando una reserva incluya varios riders, el responsable de la reserva deberá poner estos Términos y Condiciones a disposición de los demás participantes. Cada rider podrá comunicar directamente a Gravity Lines su oposición al uso promocional o comercial de su imagen. En el caso de menores de edad, el uso de imagen identificable quedará sujeto a la autorización que corresponda de su padre, madre o representante legal conforme a la normativa aplicable.

17. Privacidad y datos personales

17.1 Datos personales recopilados por Gravity Lines

Gravity Lines podrá recopilar y procesar datos personales razonablemente necesarios para gestionar reservas, operar tours, brindar soporte al cliente, coordinar logística y responder a emergencias.

Esto puede incluir nombre y datos de contacto; información de identificación cuando sea requerida; nacionalidad y datos de viaje; información de llegada y salida; información de alojamiento; contactos de emergencia; restricciones alimentarias; información médica o de salud relevante para fines operativos y de emergencia; información de bicicleta, equipo y servicios de provisión o alquiler; información de pago y facturación; y fotografías, videos u otro contenido audiovisual cuando corresponda conforme a la Sección 16.

17.2 Finalidad del uso de datos

Gravity Lines podrá utilizar los datos del cliente para confirmar y gestionar reservas; coordinar traslados, alojamiento y logística; organizar guías, vehículos, comidas, alquileres y proveedores; preparar el tour; responder a emergencias; cumplir requisitos legales, contables u operativos; comunicarse con el cliente antes, durante y después del tour; y gestionar fotografías, videos y contenido audiovisual conforme a la autorización y condiciones establecidas en la Sección 16.

17.3 Compartición de datos con proveedores y servicios de emergencia

Gravity Lines podrá compartir información relevante del cliente con proveedores externos cuando sea razonablemente necesario para operar el tour confirmado. Esto puede incluir hoteles, proveedores de transporte, guías, restaurantes, proveedores de alquiler, mecánicos, procesadores de pago y otros prestadores involucrados en la reserva.

Cuando sea razonablemente necesario en una emergencia, o cuando el rider lo autorice, Gravity Lines también podrá compartir información relevante con la aseguradora propia del rider, proveedor de asistencia, proveedor médico o servicio de emergencia. Gravity Lines no comparte información con una aseguradora con el propósito de contratar, intermediar o vender seguros.

17.4 Información sensible o de emergencia

Cierta información, incluidas condiciones médicas, alergias, requerimientos de medicación, restricciones alimentarias y contactos de emergencia, puede ser necesaria para seguridad, respuesta a emergencias y coordinación operativa. Al proporcionar dicha información, el rider autoriza su uso para esos fines, sujeto a la Política de Privacidad y la normativa aplicable.

17.5 Política de Privacidad

El uso de datos personales por parte de Gravity Lines se describe con mayor detalle en su Política de Privacidad. Al aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente reconoce que sus datos personales podrán ser procesados en relación con la reserva, operación y administración del tour y, cuando corresponda, que fotografías y videos podrán ser tratados de conformidad con la Sección 16, sin perjuicio de los derechos reconocidos por la normativa aplicable.

18. Quejas y reclamos

18.1 Reporte de problemas durante el tour

Si el cliente tiene un problema, inquietud o queja durante el tour, deberá informar al guía, líder de tour o representante designado de Gravity Lines tan pronto como sea razonablemente posible y dar a Gravity Lines una oportunidad razonable de atender el problema durante el tour.

18.2 Problemas con proveedores externos

Si el problema se relaciona con un proveedor externo, incluidos alojamiento, comidas, transporte, alquileres o soporte mecánico, el cliente deberá informar tanto al proveedor correspondiente como a Gravity Lines tan pronto como sea razonablemente posible. Gravity Lines hará esfuerzos razonables para asistir cuando el servicio forme parte de la reserva confirmada.

18.3 Quejas formales después del tour

Si un problema no se resuelve durante el tour y el cliente desea presentar una queja formal, deberá enviarla por escrito a Gravity Lines dentro de los 14 días posteriores a la finalización del tour, salvo que la normativa aplicable establezca un plazo obligatorio mayor.

La queja deberá identificar al cliente, tour y fechas, describir claramente el problema, incluir evidencia relevante cuando esté disponible e indicar la solución solicitada.

18.4 Investigación y respuesta

Gravity Lines revisará de buena fe las quejas formales y podrá solicitar información al cliente, guías, proveedores u otras personas relevantes. Su capacidad de investigar podrá verse limitada cuando el problema no haya sido reportado durante el tour, no exista evidencia disponible o la queja se presente después de una demora irrazonable.

18.5 Sin compensación automática

La presentación de una queja no genera automáticamente derecho a reembolso, crédito, compensación o reducción de precio. Cualquier solución dependerá de los servicios confirmados, los servicios efectivamente prestados, las circunstancias, responsabilidad de proveedores, conducta del cliente, estos Términos y Condiciones y la normativa aplicable.

19. Limitación de responsabilidad

19.1 Responsabilidad sobre servicios confirmados

Gravity Lines hará esfuerzos razonables para prestar o coordinar los servicios expresamente incluidos en la reserva confirmada, itinerario, información del tour o factura, sujeto a estos Términos y Condiciones, condiciones locales, limitaciones operativas, disponibilidad de proveedores, consideraciones de seguridad y circunstancias fuera de su control razonable.

19.2 Riesgos inherentes y responsabilidad del cliente

Gravity Lines no es responsable de lesiones, enfermedades, fallecimiento, pérdidas, daños, gastos, demoras u otros reclamos derivados exclusivamente de los riesgos inherentes del mountain bike, enduro riding, gravity riding, viajes de aventura, terreno natural, altitud, clima, zonas remotas o condiciones andinas cambiantes, salvo cuando la responsabilidad no pueda ser legalmente excluida o limitada.

Gravity Lines no es responsable de pérdidas, lesiones, daños, costos o demoras causados por actos u omisiones del propio cliente, habilidad insuficiente, riding inseguro, incumplimiento de instrucciones del guía, condición física inadecuada, equipo inadecuado o inseguro, fatiga, condiciones de salud no informadas, consumo de alcohol o drogas, conducta temeraria o incumplimiento de estos Términos y Condiciones, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario.

19.3 Terceros y eventos externos

Gravity Lines no es responsable de actos, omisiones, demoras, fallas, pérdidas, lesiones, daños, costos o gastos causados por terceros fuera de su control razonable, incluidas aerolíneas, aeropuertos, autoridades migratorias o aduaneras, autoridades gubernamentales, hospitales, clínicas, servicios de emergencia o rescate, aseguradora o proveedor de asistencia del rider, bancos, procesadores de pago, proveedores independientes, otros viajeros, usuarios de vías, comunidades locales u otras personas no relacionadas.

Gravity Lines no es responsable de pérdidas, demoras, cancelaciones o costos adicionales causados por fuerza mayor o circunstancias fuera de su control razonable, sujeto a la normativa imperativa aplicable.

19.4 Pertenencias personales y equipo

El cliente es responsable de su bicicleta, equipaje, equipo de riding, dispositivos electrónicos, documentos, objetos de valor y pertenencias personales. Gravity Lines actuará con cuidado razonable cuando la manipulación o transporte estén incluidos, pero no es responsable de pérdida, robo o daño causados por riding, accidentes, clima, desgaste normal, embalaje inadecuado, manipulación por aerolíneas o terceros, negligencia del cliente o circunstancias fuera de su control razonable.

19.5 Pérdidas indirectas o consecuenciales

En la medida permitida por la normativa aplicable, Gravity Lines no es responsable de pérdidas indirectas, consecuenciales o relacionadas con negocios, tales como pérdida de ingresos, interrupción de negocios, pérdida de oportunidades o costos que no fueran razonablemente previsibles al momento de la reserva.

19.6 Responsabilidad máxima

Cuando Gravity Lines sea declarada legalmente responsable de un reclamo relacionado con servicios confirmados, su responsabilidad se limitará únicamente en la medida permitida por la normativa aplicable y, cuando legalmente sea posible, podrá limitarse al monto pagado por el cliente afectado por el tour correspondiente.

Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones pretende excluir o limitar responsabilidad, derechos del consumidor o protecciones legales que no puedan ser excluidos o limitados conforme a la normativa aplicable.

20. Ley aplicable, jurisdicción y resolución de controversias

20.1 Ley aplicable

Estos Términos y Condiciones, la reserva y los servicios confirmados del tour se regirán por las leyes de Ecuador, salvo que la normativa imperativa aplicable exija lo contrario.

20.2 Resolución de buena fe

Si surge una controversia o reclamo relacionado con una reserva, tour, pago, servicio, cancelación, reembolso o estos Términos y Condiciones, el cliente y Gravity Lines acuerdan intentar primero resolver el asunto de buena fe mediante comunicación escrita.

20.3 Jurisdicción

Si el asunto no puede resolverse directamente, cualquier controversia será sometida a los juzgados, tribunales o autoridades competentes de Ecuador, salvo que la normativa imperativa aplicable exija lo contrario. Cuando legalmente sea posible, tendrán jurisdicción los juzgados, tribunales o autoridades competentes de Quito, Ecuador.

20.4 Derechos imperativos del consumidor

Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones pretende excluir, renunciar o limitar derechos imperativos del consumidor o protecciones legales que no puedan ser excluidos conforme a la normativa aplicable.

21. Divisibilidad, acuerdo íntegro y actualizaciones de los términos

21.1 Divisibilidad

Si una autoridad competente determina que alguna disposición de estos Términos y Condiciones es inválida, ilegal o inaplicable, dicha disposición será interpretada, limitada o eliminada únicamente en la medida necesaria. Las disposiciones restantes continuarán siendo aplicables.

21.2 Acuerdo íntegro

Estos Términos y Condiciones, junto con la información confirmada del tour, confirmación de reserva, factura, Política de Privacidad, Travel Guidelines, Rider Profile, requisitos de equipo, Rider & Emergency Information, Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos cuando corresponda y cualquier información escrita expresamente incorporada a la reserva, constituyen la base documental aplicable a la relación entre el cliente, los riders y Gravity Lines, según la naturaleza de cada documento.

Ninguna declaración verbal, mensaje informal, material promocional o contenido general del sitio web modifica la reserva confirmada salvo que haya sido expresamente incorporado o confirmado por escrito por Gravity Lines.

21.3 Actualizaciones de los términos

Gravity Lines podrá actualizar estos Términos y Condiciones periódicamente. La versión aplicable a una reserva será la versión aceptada por el cliente al momento en que la reserva sea confirmada, salvo que un cambio posterior sea exigido por ley, seguridad, necesidad operativa o acuerdo mutuo por escrito.

21.4 Comunicaciones por escrito

Toda notificación, solicitud, cancelación, cambio, queja u otra comunicación relevante conforme a estos Términos y Condiciones deberá realizarse por escrito a través de los canales oficiales proporcionados por Gravity Lines, incluidos correo electrónico, mensajes de la plataforma de reservas, formularios oficiales del sitio web u otro canal escrito expresamente aceptado por Gravity Lines.

22. Aceptación de los términos y acuerdo de reserva

22.1 Aceptación antes de reservar

Al aceptar estos Términos y Condiciones mediante el proceso electrónico de reserva y completar el pago requerido, el cliente confirma que ha leído y comprendido la información del tour aplicable, itinerario, inclusiones, exclusiones, Rider Profile, requisitos de equipo, condiciones de pago, política de cancelación, recomendación de seguro personal, política de uso de imagen y contenido audiovisual de la Sección 16 y requisitos operativos. El cliente reconoce además que cada rider deberá firmar individualmente el Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos antes de iniciar las actividades de riding.

22.2 Reservas grupales y obligaciones individuales de cada rider

Si una persona realiza una reserva para varios riders, dicha persona podrá actuar como responsable de la reserva y del pago, y deberá asegurarse de que los participantes reciban la información relevante del tour y estos Términos y Condiciones, incluida la política de uso de imagen y contenido audiovisual de la Sección 16. La aceptación comercial realizada por el responsable de la reserva no sustituye las obligaciones individuales que correspondan a cada rider antes de participar. Cualquier rider que no desee el uso promocional o comercial de su imagen identificable deberá comunicarlo directamente a Gravity Lines antes del tour o al guía al inicio de la actividad.

Independientemente de quién realice la reserva, cada rider adulto seguirá siendo individualmente responsable de cumplir el Rider Profile, los requisitos de equipo y seguridad, completar la información operativa posterior al pago que corresponda y firmar físicamente su Consentimiento Informado y Asunción de Riesgos antes de iniciar las actividades. En el caso de menores de edad, se aplicará lo establecido en la Sección 9.6.

22.3 Responsabilidad por el pago

La persona que realiza la reserva acepta responsabilidad financiera por la reserva y por los pagos, saldos, costos adicionales aprobados, cargos de cancelación y cargos de proveedores asociados a la reserva confirmada, salvo acuerdo escrito en contrario con Gravity Lines.

22.4 Acuerdo de reserva

Estos Términos y Condiciones, junto con la información confirmada del tour, confirmación de reserva, factura y cualquier información escrita expresamente incorporada antes de la confirmación, constituyen el acuerdo de reserva entre el cliente y Gravity Lines.

Una vez aceptado por el cliente y confirmado por Gravity Lines, el acuerdo de reserva establece los derechos, responsabilidades, limitaciones, obligaciones de pago, condiciones de cancelación y términos operativos aplicables al tour confirmado.

22.5 Versiones lingüísticas y prevalencia

Estos Términos y Condiciones podrán publicarse en español, inglés, francés y alemán para facilitar su comprensión por los clientes. Todas las versiones deberán corresponder al mismo texto maestro y a la misma versión vigente. En caso de discrepancia material, diferencia de interpretación o inconsistencia entre traducciones, prevalecerá la versión en español, en la medida permitida por la normativa imperativa aplicable.

FIN DEL DOCUMENTO