

This document outlines the specific terms & conditions regarding the City Card (part A), the Trips (part B) and the activities (part C). Please make sure to understand them before booking. In case of any doubts, please get in touch with us via email.

*Este documento describe los términos y condiciones específicos de la City Card (Parte A), viajes (Parte B) y actividades (Parte C). Por favor, asegúrate que los entiendes antes de reservar. En caso de alguna duda, ponte en contacto con nosotros vía mail.*

## **A. City Card Specific Terms & Conditions**

*Términos y condiciones específicos de la City Card*

### **1. Payment Terms & Conditions**

*Términos y condiciones de pago*

Age restrictions: By agreeing to these T&C you are confirming that you are at least 18 years of age.  
*Edad mínima: De acuerdo con estos TyC confirmas que eres mayor de 18 años.*

**1.1.** Prices are quoted in Euros. Payment must be made in the currency in which the product price is quoted. If you do not hold an account in the relevant currency you may pay by Debit or Credit Card or Paypal and your card company will exchange the amount charged to the currency of your country at their current rate.

*Los precios están expresados en euros. El pago debe hacerse en la divisa en la que está expresado el producto. En caso de no tener una cuenta en la divisa correspondiente, deberás pagar mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal, y la compañía de tu tarjeta se encargará de realizar el cambio de divisa de tu país con la tasa que corresponda.*

**1.2.** Payment is required before the City Card will be provided and can be made by Credit Card, Debit Card or Paypal. Cash Payments in Euros are also accepted at the Citylife Group SL office.  
*El pago se realizará antes de recibir la City Card y podrá hacerse mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal. Los pagos en metálico en euros también son aceptados en la oficina de Citylife Group SL.*

**1.3.** Citylife Group SL reserves the right to accept or refuse payment made in any form.  
*Citylife Group SL se reserva el derecho de aceptar o rechazar el pago realizado de cualquier manera.*

**1.4.** To maximize security, Citylife Group SL does not hold any debit/credit card details. They are held by third party payment providers. Your credit card company may also request security checks to confirm it is you making the order.

*Para maximizar la seguridad, Citylife Group SL no guarda ningún dato de tarjetas de crédito/débito. Estos datos son guardados por otros proveedores de pago. La compañía de tu tarjeta de crédito también puede solicitar controles de seguridad adicionales para confirmar que eres tú quien está realizando la compra.*

**1.5.** Once payment has been received, the City Card will be printed and ready for pick-up at the office on Calle Gran Vía. 22Dpdo – 2D. There are no shipments via post.

*Una vez el pago ha sido recibido, la City Card será impresa y estará lista para su recogida en la oficina situada en Calle Gran Vía. 22Dpdo – 2D. No se realizan envíos por correo postal.*

## **2. Terms of Use**

*Términos de uso*

### **2.1 Citylife Services**

*Servicios de Citylife*

**2.1.1** It is the responsibility of the customers to ensure they log-in to their account before making a purchase on the website to ensure the appropriate discount is applied. No refunds to make up the difference between standard price and City Card price will be issued post purchase.

*Es responsabilidad de los clientes asegurarse de acceder a su cuenta antes de realizar una compra para que el correspondiente descuento sea aplicado. No se realizarán devoluciones de la diferencia ente el precio estándar y el precio de la City Card una vez hecha la compra.*

**2.1.2** A City Card membership will only benefit the individual cardholder. Discounts can not be obtained by the cardholder for additional parties even if these additional parties are City Card holders as well. No refunds to make up the difference between standard price and City Card price will be issued post purchase.

*La City Card solo beneficia al titular de la tarjeta. Los descuentos no podrán ser obtenidos por el titular de la tarjeta para terceras personas, incluso si éstas fueran también titulares de otra tarjeta City Card. No se realizarán devoluciones de la diferencia ente el precio estándar y el precio de la City Card una vez hecha la compra.*

### **2.2 Partner Locations**

*Colaboradores*

**2.2.1** Citylife Group SL works in close partnership with multiple locations to provide discounts. We exercise care to choose trustworthy providers and to maintain these discounts regularly.

*Citylife Group SL trabaja con diversos colaboradores para proveer descuentos. Nos encargamos de elegir proveedores de confianza y de mantener los descuentos.*

**2.2.2** All discounts mentioned on our website and on printed City Card material can be subject to change at the discretion of each individual partner location. This includes types of discounts and methods of obtaining said discounts. Additionally, Citylife reserves the right to modify available discounts and remove services

*Todos los descuentos mencionados en nuestra web e impresos en los materiales de la City Card pueden ser sujetos a cambios bajo la elección de cada colaborador. Esto incluye tipos de descuento y métodos para obtener dichos descuentos. Adicionalmente, Citylife se reserva el derecho a modificar o retirar descuentos disponibles.*

**2.2.3** Citylife Group SL will communicate major supplier changes by adding or reducing discount partners our website. Is the responsibility of the client to keep up-to-date on current discounts available on the website.

*Citylife Group SL comunicará los cambios de los colaboradores añadiendo o reduciendo los descuentos en la web. Es responsabilidad del cliente mantenerse al día de los descuentos disponibles.*

**2.2.4** The City Card is personal and nontransferable. Citylife Group S.L and every partner location is entitled to request a valid ID to be shown. If the ID and the name on the City Card does not match, the City Card will be taken away and the membership will be terminated with no refund.

*La City Card es personal e intransferible. Citylife Group S.L y cualquiera de sus colaboradores podrán solicitar un documento de identidad junto con la City Card. En caso de que el documento de identidad y el nombre de la City Card no sea de la misma persona, La City Card será retenida y cancelada sin ningún tipo de devolución de cualquier importe.*

### **3. Cancellations, Refunds, Extensions Reductions & Replacements**

*Cancelaciones, devoluciones, renovaciones, reducciones y reemplazos*

#### **3.1 Cancellations**

*Cancelaciones*

**3.1.1.** Citylife Group SL reserves its right to suspend or cancel a customer's City Card membership at our discretion for any reason at any time. Especially if customer does not adhere to the terms of use above or if the customer's inappropriate use of the City Card would cause legal liability to Citylife Group SL.

*Citylife Group SL se reserva el derecho a suspender o cancelar la cuenta de cualquier cliente, por cualquier razón y en cualquier momento. Especialmente cuando el cliente no siga los presentes términos, o haga un uso de la tarjeta susceptible de crear cualquier tipo de responsabilidad para Citylife Group SL.*

#### **3.2 Refunds**

*Devoluciones*

**3.2.1** Refunds for the City Card will only be permitted within one week of purchase and if the customer has not already obtained discounts via the membership.

*Las devoluciones City Card sólo se realizarán durante la primera semana desde su compra y siempre que el cliente no haya obtenido aún descuento alguno.*

**3.2.2** Citylife Madrid will keep 5€ of the City Card fee to cover production costs.

*Citylife Madrid cobrará 5€ de comisión por la emisión de la City Card para cubrir los costes de producción.*

#### **3.3 Extensions, Reductions & Replacements**

*Renovaciones, reducciones y reemplazos*

**3.3.1.** Clients may extend their City Card membership by 6 months for the price of 10€.

*Los clientes podrán extender 6 meses su City Card por 10€*

**3.3.2.** Reductions are not available for the City Card membership.

*No existen reducciones disponibles para la City Card*

**3.3.3.** Customers can replace a lost or stolen City Card for the price of 5€.

*Los clientes pueden reemplazar la City Card por 5€ en caso de pérdida o robo.*

## **B. Trips Specific Terms & Conditions**

*Términos y condiciones de viajes*

### **1. Payment Terms & Conditions**

*Términos y condiciones de pagos*

Age restrictions: By agreeing to these T&C you are confirming that you are at least 18 years of age.

*Edad mínima: De acuerdo con estos TyC confirmas que eres mayor de 18 años.*

**1.1.** Prices are quoted in Euros. Payment must be made in the currency in which the product price is quoted. If you do not hold an account in the relevant currency you may pay by Debit or Credit Card or Paypal and your card company should exchange the amount charged to the currency of your country at their current rate.

*Los precios están expresados en euros. El pago debe hacerse en la divisa en la que está expresado el producto. En caso de no tener una cuenta en la divisa correspondiente, deberás pagar mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal, y la compañía de tu tarjeta se encargará de realizar el cambio de divisa de tu país con la tasa que corresponda.*

**1.2.** Payments may be made by Credit Card, Debit Card or Paypal. Cash Payments in Euros are also accepted at the Citylife office.

*El pago podrá hacerse mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal. Los pagos en metálico en euros también son aceptados en la oficina de Citylife Group SL.*

**1.3.** Citylife Madrid reserves the absolute right to accept or refuse payment made in any form.

*Citylife Group SL se reserva el derecho de aceptar o rechazar el pago realizado de cualquier manera.*

**1.4.** To maximize security, Citylife Group SL does not hold any debit/credit card details. They are held by third party payment providers. Your credit card company may also request security checks to confirm it is you making the order.

*Para maximizar la seguridad, Citylife Group SL no guarda ningún dato de tarjetas de crédito/débito. Estos datos son guardados por otros proveedores de pago. La compañía de tu tarjeta de crédito también puede solicitar controles de seguridad adicionales para confirmar que estás realizando la compra.*

**1.5.** For any pricing issues in relation to the City Card membership please refer to the City card Terms of Use.

*Para cualquier tema relacionado con la City Card, por favor, revisa el apartado de términos de uso de la City Card*

## 2. Booking, Cancellation & Refund Terms & Conditions

*Términos y condiciones de reservas, cancelaciones y devoluciones*

### 2.1. Booking

*Reservas*

**2.1.1.** By booking a spot on a Citylife Group trip you automatically agree to the terms and conditions outlined here.

*Reservando una plaza en cualquier viaje de Citylife Group automáticamente aceptas los términos y condiciones reflejados aquí.*

**2.1.2.** Bookings must be completed outright in order to reserve a spot. Citylife does not accept partial bookings or “deposits” to hold a reservation.

*Las reservas deben ser completadas para reservar una plaza. Citylife no acepta pagos parciales o depósitos para reservar una plaza.*

**2.1.3.** Once payment has gone through, customers will receive a confirmation email regarding their booking (please also check the “spam folder”). If you do not receive a confirmation email, your spot may not be reserved. If unsure, please contact [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) to confirm if your booking has been properly completed.

*Una vez el pago se haya realizado, el cliente recibirá una confirmación vía mail confirmando su reserva (por favor, revisa el buzón de spam). Si no has recibido ningún mail de confirmación, tu plaza puede no estar reservada. Si no estás seguro, por favor contacta [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) para confirmar si tu reserva se ha realizado correctamente.*

**2.14** It is the customer’s responsibility to make sure their personal information is correct. If the information transmitted is not correct the customer must inform Citylife by email at [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com), correcting the information.

*Es responsabilidad del cliente asegurarse de que su información personal es correcta. Si la información no es correcta, el cliente debe informar a Citylife vía mail a [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) para modificar dicha información.*

### 2.2 Cancellations

*Cancelaciones*

**2.2.1.** CITYLIFE subscribes to the selling conditions established in Libro IV of RDL 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, especially in reference to Title II, Articles 159 and 160.

*CITYLIFE se acoge a las condiciones de venta establecidas en el Libro Libro IV del RDL 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, especialmente en referencia al título II, artículos 159 y 160.*

**2.2.2.** Customers may cancel at any stage before trip departure according to the regulations below.

**Important:** Cancellations must be requested via email to [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com). Other communication channels like Facebook, phone will not be accepted.

*Los clientes tienen derecho a cancelar en cualquier momento antes del inicio del viaje bajo las condiciones recogidas a continuación. **Importante:** Las cancelaciones deben ser solicitadas vía mail a [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com). Cualquier otro canal de comunicación como Facebook o teléfono no son aceptados.*

- Cancellations made up to 48hrs prior to departure are eligible for a 70% refund.  
*Las cancelaciones realizadas antes de 48 horas del inicio del viaje tendrán derecho al reembolso del 70% del importe.*
- Cancellations made between 48-24hrs prior to departure are eligible for a 50% refund.  
*Las cancelaciones realizadas entre 48 y 24 horas antes del inicio del viaje, tendrán derecho al reembolso del 50% del importe.*
- Cancellations made within the last 24hrs prior to departure are eligible to a 30% refund.  
*Las cancelaciones realizadas durante las últimas 24 horas antes del inicio del viaje tendrán derecho al 30% de reembolso del importe*
- Cases of “no-show” will not be eligible for a refund.  
*En caso de que el cliente no se presente al viaje sin previo aviso, no existirá ningún tipo de reembolso.*

**2.2.3** The non-refundable part of each stage above corresponds to administrative fees, cancellation fees and cancellation penalty.

*La parte no reembolsable de lo descrito anteriormente corresponde a tasas administrativas, tasas de cancelación y penalización por cancelación.*

**2.2.4.** Any cancellation request received after 19:00 CET (office closing time), or during non-working days (weekends and Spanish “festivos”), will be considered as received the following working day at 10:00 CET (office opening time).

*Cualquier solicitud de cancelación recibida después de las 19:00 (hora de cierre de la oficina), o durante los días no laborables (finés de semana y festivos de España), serán considerados como recibidos el siguiente día laborable a las 10:00 (hora de apertura de la oficina).*

**2.2.5.** Tickets for any Citylife Group SL trips are non-transferable and non-creditable. Customers are required to cancel their booking according to the cancellation policy and then book their spot through official channels on their trip of choice.

*Los tickets de cualquiera de los viajes de Citylife Group SL son intransferibles y no reembolsables. El cliente deberá cancelarlo según la política de cancelación y reservar el viaje a través de los canales oficiales establecidos.*

### **3. Supplier Times, Prices and Cancellations**

*Horarios, precios y cancelaciones*

**3.1.** Citylife Group SL works in close partnership with multiple travel service providers to organize trips, such as bus & ferry transportation, hostel & hotel accommodation and various touring agencies with local guides. We exercise care to choose trustworthy providers.

*Citylife Group SL trabaja en colaboración con múltiples proveedores de viajes para organizar lo viajes, como transportes en autobús o ferry, hoteles y hostales y varias agencias turísticas con guías locales. Tenemos mucho cuidado para elegir proveedores de confianza.*

**3.2.** Though we trust these providers, Citylife Group SL does not take responsibility for any time, pricing or service changes that may occur due to these providers. Including service cancellation. Money returned through refunds under such conditions will depend completely on each individual circumstance.

*A pesar de que confiamos en nuestros proveedores, Citylife Group SL no se hace responsable de los cambios que pueda haber en los tiempos, precios ni servicios de dichos proveedores, incluyendo los*

*servicios de cancelación. El dinero podrá ser devuelto bajo las condiciones particulares dependiendo de cada circunstancia.*

**3.3** Citylife cannot be held responsible for issues outside of our control, such as weather and traffic conditions. Citylife reserves the right to modify the itinerary in the interest of the traveler and remove services in order to ensure the best functioning of the trip.

*Citylife no podrá hacerse responsable de cuestiones fuera de su control, como las condiciones climáticas o el estado del tráfico. Citylife se reserva el derecho de modificar el itinerario a favor del interés del viajero y de quitar servicios para asegurar el mejor funcionamiento del viaje.*

**3.4.** Citylife Group SL will communicate major supplier changes to a trip's itinerary to clients via email, but it is the customer's responsibility to keep up with our website to spot any changes prior to departure.

*Citylife Group SL comunicará a sus clientes cualquier cambio significativo en el itinerario del viaje vía mail, pero es responsabilidad del cliente mantenerse informado de cualquier cambio a través de la web antes de la salida.*

## **4. Available Information & Communication**

*Información disponible y comunicación*

**4.1.** All relevant information regarding our trips can be found on our webpage. Including departure times and meeting locations, a brief itinerary description, trip duration, a list of all included items and full prices (VAT included).

*Cualquier información relevante relacionada con nuestros viajes podrá ser encontrada en nuestra web. Incluyendo los horarios de salida, los lugares de encuentro, un breve itinerario, duración del viajes, lista de todo lo que está incluido y precios (IVA incluido).*

**4.2.** All information listed on our webpage could be subject to changes. Therefore it is the responsibility of the client to ensure they are aware and up-to-date on all the trip information available to them on our webpage. Occasionally there may be errors such as typos, inaccuracies or omissions related to service description or pricing. We reserve the right to correct any errors, inaccuracies or omissions at any time, and to change or update information or cancel orders if any information in the service or on any related website is inaccurate at any time without prior notice (including after you have submitted your order). In case of doubts, please write to [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).

*Toda la información de nuestra página puede ser susceptible de cambios. Por lo tanto, es responsabilidad del cliente de asegurarse de estar bien informado y con información actualizada del viaje en nuestra web. Ocasionalmente puede haber errores tipográficos, inexactitudes u omisiones en la descripción del servicio o el precio. Nos reservamos el derecho a corregir cualquier tipo de error; inexactitud u omisión en cualquier momento, y a cambiar o actualizar la información o cancelar reservas sin previo aviso (incluso después de haber realizado la reserva) si en cualquier información del servicio o en cualquier sitio de la web relacionado con el mismo es inexacta. En caso de dudas, por favor contacta con [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).*

**4.3.** Participants will receive an email communication outlining important information for their trip to the email address indicated under their booking. It is the responsibility of the client to ensure they check their email inboxes (including spam) for this relevant information to remain informed about their trip. If you do not receive an email communication, please write to [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).

*Los participantes recibirán comunicados vía mail con información importante de su viaje al mail indicado en la reserva. Es responsabilidad del cliente asegurarse de revisar su bandeja de entrada (incluyendo la carpeta de spam) para estar informado con todos los detalles del viaje. Si no recibe ese mail, por favor escribe al mail [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).*

## **5. Travel Conduct**

*Conducta durante el viaje*

### **5.1. Meeting Points & Times**

*Puntos de encuentro y horarios*

**5.1.1.** As mentioned above, meeting times and locations are communicated to clients in advance. Citylife staff will also be communicating additional meeting times and locations throughout the trip. Considering this, it is the responsibility of each trip participant to arrive early or on-time to all meeting destinations.

*Como se menciona anteriormente, los puntos y horarios de encuentro son comunicados a los clientes con antelación. El equipo de Citylife también comunicará puntos y horarios de encuentro durante todo el viaje. Considerado esto, es responsabilidad de cada participante llegar antes o puntual a todos los puntos de encuentro.*

**5.1.2.** Citylife reserves its right to depart for its next location, at any stage during the trip, without those who have failed to arrive on time. Refunds will not be conducted for those who have missed the bus or ferry or any other activity due to tardiness.

*Citylife se reserva el derecho de partir a su siguiente destino, en cualquier momento del viaje, sin las personas que no hayan llegado a tiempo. No se realizarán reembolsos a aquellos que hayan perdido el autobús, ferry o cualquier otra actividad debido a los retrasos.*

**5.1.3.** Citylife's meeting times are an equivalent to an airline's boarding times. If a client arrives at or after the time of departure (i.e take off) they will be considered as late and Citylife reserves its right to depart for the trip at the time stated.

*Los horarios de encuentro son equivalentes a los horarios de embarque de las aerolíneas. Si el cliente llega después a la hora establecida, se considerará que han llegado tarde y Citylife se reserva el derecho a salir en el horario establecido.*

**5.1.4.** As mentioned above, each itinerary can be subject to change throughout a trip due to issues outside of Citylife's control. These changes will be communicated and are still expected to be met by the client.

*Como se menciona anteriormente, el itinerario de viaje está sujeto a cambios durante el viaje debido a problemas fuera del alcance de Citylife. Estos cambios serán comunicados y se espera que sean cumplidos por el cliente.*

### **5.2. Travel Documents & Insurance**

*Documentos de viaje y seguros*

**5.2.1.** As independent travelers, each client is responsible for ensuring they are traveling with the appropriate documents (eg. passports, DNIs, visas). Especially when crossing borders and checking into accommodation locations.

*Como viajeros independientes, cada cliente es responsable de asegurarse de viajar con los documentos necesarios (por ejemplo, pasaporte, DNI, Visa, etc), especialmente cuando se cruzan fronteras y puntos de control.*

**5.2.2.** Clients have to inform themselves on what they need to travel to each destination. Citylife Group SL will not be held accountable nor expected to give refunds if a client cannot continue traveling due to lack of proper documents.

*Los clientes deben informarse de lo que necesitan para viajar a cada destino. Citylife Group SL no se hace responsable ni hará el reembolso a los clientes que no puedan seguir viajando debido a la falta de los documentos necesarios.*

**5.2.3.** The travel insurance policy (for those adding insurance to their trip) is available to the clients upon request at [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).

*La póliza de seguro de viaje (para aquellos que añadan seguro a su viaje) estará disponible para los clientes que la soliciten a través de [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).*

**5.2.4.** In addition to carrying the correct legal documents, clients are responsible for ensuring they are properly covered during their period of travel. The travel insurance policy offered by Citylife should not be a travelers sole source of coverage while traveling.

*Además de llevar los correspondientes documentos legales necesarios, los clientes deberán asegurarse de estar debidamente cubiertos durante todo el viaje. La póliza de seguro ofrecida por Citylife no debe ser una fuente de cobertura única para el viajero.*

### **5.3. Behaviour**

#### *Comportamiento*

**5.3.1.** Citylife staff reserves the right to remove any participants due to bad behaviour, drunkenness, or any other equivalent situation throughout the trip.

*El personal de Citylife se reserva el derecho a expulsar a cualquier participante por mal comportamiento, encontrarse bajo los efectos del alcohol, o cualquier otra situación análoga, durante el viaje.*

**5.3.2.** Citylife will not grant any form of refund, nor compensation, to those who have been removed from a trip under the previous point circumstances. Citylife reserves the right to any legal action that could be applied when the miss-behaviour had affected the normal course of the trip.

*Citylife no concederá reembolso ni compensación alguna a aquellos que hayan sido expulsados del viaje bajo las circunstancias del anterior punto. Citylife se reserva el derecho a emprender acciones legales contra cualquiera cuyo comportamiento haya afectado el curso normal del viaje.*

### **5.4. Belongings**

#### *Pertenencias*

**5.4.1.** Each participant is responsible of her/his own belongings. Citylife takes no responsibility over any lost, stolen or damaged good during the trip.

*Cada participante es responsable de sus propias pertenencias. Citylife no se hace responsable de ningún bien dañado, perdido o robado durante el viaje.*

## C. Activities Specific Terms & Conditions

### 1. Payment Terms & Conditions

*Términos y condiciones de pagos*

Age restrictions: By agreeing to these T&C you are confirming that you are at least 18 years of age.

*Edad mínima: De acuerdo con estos TyC confirmas que eres mayor de 18 años.*

**1.1.** Prices are quoted in Euros. Payment must be made in the currency in which the product price is quoted. If you do not hold an account in the relevant currency you may pay by Debit or Credit Card or Paypal and your card company should exchange the amount charged to the currency of your country at their current rate.

*Los precios están expresados en euros. El pago debe hacerse en la divisa en la que está expresado el producto. En caso de no tener una cuenta en la divisa correspondiente, deberás pagar mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal, y la compañía de tu tarjeta se encargará de realizar el cambio de divisa de tu país con la tasa que corresponda.*

**1.2.** Payments may be made by Credit Card, Debit Card or Paypal. Cash Payments in Euros are also accepted at the Citylife office.

*El pago podrá hacerse mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal. Los pagos en metálico en euros también son aceptados en la oficina de Citylife Group SL.*

**1.3.** Citylife Madrid reserves the absolute right to accept or refuse payment made in any form.

*Citylife Group SL se reserva el derecho de aceptar o rechazar el pago realizado de cualquier manera.*

**1.4.** To maximize security, Citylife Group SL does not hold any debit/credit card details. They are held by third party payment providers. Your credit card company may also request security checks to confirm it is you making the order.

*Para maximizar la seguridad, Citylife Group SL no guarda ningún dato de tarjetas de crédito/débito. Estos datos son guardados por otros proveedores de pago. La compañía de tu tarjeta de crédito también puede solicitar controles de seguridad adicionales para confirmar que estás realizando la compra.*

**1.5.** For any pricing issues in relation to the City Card membership please refer to the City card Terms of Use.

*Para cualquier tema relacionado con la City Card, por favor, revisa el apartado de términos de uso de la City Card.*

### 2. Booking, Cancellation & Refund Terms & Conditions

*Términos y condiciones de reservas, cancelaciones y devoluciones*

#### 2.1. Booking

*Reservas*

**2.1.1.** By booking a spot for a Citylife activity, you automatically agree to the terms and conditions outlined here.

*Reservando una plaza en cualquier viaje de Citylife Group automáticamente aceptas los términos y condiciones reflejados aquí.*

**2.1.2.** Bookings for Citylife Group SL hosted activities must be completed outright in order to reserve a spot. Citylife does not accept partial bookings or “deposits” to hold a reservation.

*Las reservas deben ser completadas para reservar una plaza. Citylife no acepta pagos parciales o depósitos para reservar una plaza.*

**2.1.3.** Once payment has gone through, customers will receive a confirmation email regarding their booking (please also check the “spam folder”). If you do not receive a confirmation email, your spot may not be reserved. If unsure, please contact [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) to confirm if your booking has been properly completed.

*Una vez el pago se haya realizado, el cliente recibirá una confirmación vía mail confirmando su reserva (por favor, revisa el buzón de spam). Si no has recibido ningún mail de confirmación, es posible que tu plaza no haya sido reservada. Si no estás seguro, por favor contacta [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) para confirmar si tu reserva s ha realizado correctamente.*

**2.14** It is the customer’s responsibility to make sure their personal information is correct. If the information transmitted is not correct the customer must inform Citylife by email at [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com), correcting the information.

*Es responsabilidad del cliente asegurarse de que su información personal es correcta. Si la información no es correcta, el cliente debe informar a Citylife vía mail a [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com) para modificar dicha información.*

## 2.2 Cancellations

### Cancelaciones

**2.2.1.** CITYLIFE subscribes to the selling conditions established in Libro IV of RDL 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, especially in reference to Title II, Articles 159 and 160.

*CITYLIFE se acoge a las condiciones de venta establecidas en el Libro Libro IV del RDL 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, especialmente en referencia al título II, artículos 159 y 160.*

**2.2.2.** Customers may cancel a Citylife Group SL hosted event at any stage before the activity starts according to the regulations below. **Important:** Cancellations must be requested via email to [info@citylifemadrid.com](mailto:info@citylifemadrid.com). Other communication channels like Facebook, phone will not be accepted.

*Los clientes tienen derecho a cancelar la reserva del evento en cualquier momento antes del inicio de la actividad bajo las condiciones recogidas a continuación.*

*Importante: Las cancelaciones deben ser solicitadas vía mail a [info@citylifemadrid.com](mailto:info@citylifemadrid.com).*

*Cualquier otro canal de comunicación como Facebook o teléfono no son aceptados.*

- Cancellations made up to 72hrs prior to start time are eligible for a 75% refund.  
*Las cancelaciones realizadas antes de 72 horas del inicio tendrán derecho al reembolso del 75% del importe.*
- Cancellations made up to 48hrs prior to start time are eligible for a 50% refund.

*Las cancelaciones realizadas antes de 48 horas del inicio tendrán derecho al reembolso del 50% del importe.*

- Cancellations made up to 24hrs prior to start time are eligible to a 25% refund.  
*Las cancelaciones realizadas antes de 24 horas del inicio tendrán derecho al reembolso del 25% del importe.*
- Cancellation made less than 24hrs prior to start time will not be eligible for a refund.  
*Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas del inicio no tendrán derecho a reembolso.*
- Cases of “no-show” will not be eligible for a refund.  
*En caso de que el cliente no se presente sin previo aviso, no existirá ningún tipo de reembolso.*

**2.2.3** The non-refundable part of each stage above corresponds to administrative fees, cancellation fees and cancellation penalties.

*La parte no reembolsable de lo descrito anteriormente corresponde a tasas administrativas, tasas de cancelación y penalización de cancelación.*

**2.2.4** Citylife will only process refunds for payments made on the Citylife website or in the Citylife office. Refund requests for externally hosted events must be directed towards the host itself.

*Citylife solo realizará reembolsos por pagos hechos a través de la web de Citylife o en la oficina.*

*La solicitud de reembolso. Las solicitudes de reembolso para eventos organizados externamente el cliente deberá dirigirse al anfitrión.*

**2.2.5.** Any cancellation request received after 19:00 CET (office closing time), or during non-working days (weekends and Spanish “festivos”), will be considered as received the following working day at 10:00 CET (office opening time).

*Cualquier solicitud de cancelación recibida después de las 19:00 (hora de cierre de la oficina), o durante los días no laborables (fin de semana y festivos de España), serán considerados como recibidos el siguiente día laborable a las 10:00 (hora de apertura de la oficina).*

**2.2.6.** Tickets for any Citylife Group SL activities are non-transferable and non-creditable.

Customers are required to cancel their booking according to the cancellation policy and then book their spot through official channels for their activity of choice.

*Los tickets de cualquiera de los viajes de Citylife Group SL son intransferibles y no reembolsables. El cliente deberá cancelar según la política de cancelación y reservar a través de los canales oficiales para la actividad elegida.*

### **3. Provider/Host Times, Prices and Cancellations**

**3.1.** Citylife Group SL works in close partnership with multiple service providers and hosts to organize our activities and events, such as venues & locations, performers, tour guides and catering. We exercise care to choose trustworthy providers.

*Citylife Group SL trabaja en estrecha colaboración con proveedores de diversos servicios para organizar nuestras actividades y eventos, como sedes y localizaciones, artistas e interpretes, guías turísticos y catering. Tenemos mucho cuidado para elegir proveedores de confianza.*

**3.2.** Though we trust our providers, Citylife Group SL does not take responsibility for any time, pricing or service changes that may occur due to these providers. Including service cancellation. Money returned through refunds under such conditions will depend completely on each individual circumstance.

*A pesar de que confiamos en nuestros proveedores, Citylife Group SL no se hace responsable de los cambios que pueda haber en los tiempos, precios ni servicios de dichos proveedores, incluyendo los servicios de cancelación. El dinero podrá ser devuelto bajo las condiciones particulares dependiendo de cada circunstancia.*

**3.3** Citylife cannot be held responsible for issues outside of our control, such as weather and venue conditions. Citylife reserves the right to modify the event in the interest of the clients and remove services in order to ensure the best functioning of the activity.

*Citylife no podrá hacerse responsable de cuestiones fuera de su control, como las condiciones climáticas o el estado del lugar. Citylife se reserva el derecho de modificar el itinerario a favor del interés del viajero y de quitar servicios para asegurar el mejor funcionamiento de la actividad.*

**3.4.** Citylife Group SL will communicate major supplier changes to a trip's itinerary to clients via email, but it is the customer's responsibility to keep up with our website to spot any changes prior to the event start time.

*Citylife Group SL comunicará a sus clientes cualquier cambio significativo en el itinerario del viaje vía mail, pero es responsabilidad del cliente mantenerse informado de cualquier cambio a través de la web antes de la salida.*

### **3. Supplier Times, Prices and Cancellations**

*Horarios, precios y cancelaciones*

**3.1.** Citylife Group SL works in close partnership with multiple travel service providers to organize trips, such as bus & ferry transportation, hostel & hotel accommodation and various touring agencies with local guides. We exercise care to choose trustworthy providers.

*Citylife Group SL trabaja en colaboración con múltiples proveedores de viajes para organizar los viajes, como transportes en autobús o ferry, hoteles y hostales y varias agencias turísticas con guías locales. Tenemos mucho cuidado para elegir proveedores de confianza.*

**3.2.** Though we trust these providers, Citylife Group SL does not take responsibility for any time, pricing or service changes that may occur due to these providers. Including service cancellation. Money returned through refunds under such conditions will depend completely on each individual circumstance.

*A pesar de que confiamos en nuestros proveedores, Citylife Group SL no se hace responsable de los cambios que pueda haber en los tiempos, precios ni servicios de dichos proveedores, incluyendo los servicios de cancelación. El dinero podrá ser devuelto bajo las condiciones particulares dependiendo de cada circunstancia.*

**3.3** Citylife cannot be held responsible for issues outside of our control, such as weather and traffic conditions. Citylife reserves the right to modify the itinerary in the interest of the participant and remove services in order to ensure the best functioning of the activity.

*Citylife no podrá hacerse responsable de cuestiones fuera de su control, como las condiciones climáticas o el estado del tráfico. Citylife se reserva el derecho de modificar el itinerario a favor del interés del participante y de quitar servicios para asegurar el mejor funcionamiento de la actividad.*

**3.4.** Citylife Group SL will communicate major supplier changes to a trip's itinerary to clients via email, but it is the customer's responsibility to keep up with our website to spot any changes prior to departure.

*Citylife Group SL comunicará a sus clientes cualquier cambio significativo en el itinerario del viaje vía mail, pero es responsabilidad del cliente mantenerse informado de cualquier cambio a través de la web antes de la salida.*

## **4 Behaviour**

*Comportamiento*

**4.1.** Citylife staff reserves the right to remove any participants due to bad behaviour, drunkenness, or any other equivalent situation throughout the activity.

*El personal de Citylife se reserva el derecho a expulsar a cualquier participante por mal comportamiento, encontrarse bajo los efectos del alcohol, o cualquier otra situación análoga, durante la actividad.*

**4.2.** Citylife will not grant any form of refund, nor compensation, to those who have been removed from an activity under the previous point circumstances. Citylife reserves the right to any legal action that could be applied when the miss-behaviour had affected the normal course of the activity.

*Citylife no concederá reembolso ni compensación alguna a aquellos que hayan sido expulsados de la actividad bajo las circunstancias del anterior punto. Citylife se reserva el derecho a emprender acciones legales contra cualquiera cuyo comportamiento haya afectado el curso normal de la actividad.*

## **5. Belongings**

*Pertenencias*

**5.1.** Each participant is responsible of his/her own belongings. Citylife takes no responsibility over any lost, stolen or damaged good during the activity.

*Cada participante es responsable de sus propias pertenencias. Citylife no se hace responsable de ningún bien dañado, perdido o robado durante la actividad.*

## **6. Available Information & Communication**

*Información disponible y comunicados*

**6.1.** All relevant information regarding our activities can be found on our webpage. Including start times and meeting locations, a brief event description, activity duration, booking method and full prices (VAT included).

*Cualquier información relevante relacionada con nuestras actividades podrá ser encontrada en nuestra web. Incluyendométodo de reserva y precios (IVA incluido).*

**6.2.** All information listed on our webpage could be subject to changes. Therefore it is the responsibility of the client to ensure they are aware and up-to-date on all the activity information available to them on our webpage. Occasionally there may be errors such as typos, inaccuracies or omissions related to service description or pricing. We reserve the right to correct any errors, inaccuracies or omissions at any time, and to change or update information or cancel orders if any information in the service or on any related website is inaccurate at any time without prior notice (including after you have submitted your order). In case of doubts, please write to [info@citylifemadrid.com](mailto:info@citylifemadrid.com).

*Toda la información de nuestra página puede ser susceptible de cambios. Por lo tanto, es responsabilidad del cliente de asegurarse de estas bien informado y con información actualizada*

*del viaje en nuestra web. Ocasionalmente puede haber errores tipográficos, inexactitudes u omisiones en la descripción del servicio o el precio. Nos reservamos el derecho a corregir cualquier tipo de error, inexactitud u omisión en cualquier momento, y a cambiar o actualizar la información o cancelar reservas sin previo aviso (incluso después de haber realizado la reserva) si en cualquier información del servicio o en cualquier sitio de la web relacionado con el mismo es inexacta. En caso de dudas, por favor contacta con [trips@citylifemadrid.com](mailto:trips@citylifemadrid.com).*