

Condiciones generales

1. Introducción
2. Condiciones de contratación y de pago
3. Prestaciones y precios
4. Modificaciones de precios y de prestaciones
5. Entradas y salidas
6. Anulación del contrato por parte del cliente
7. Alternativa o anulación del contrato por parte de ACV-SPAIN.COM
8. Obligaciones del cliente
9. Reclamaciones
10. Responsabilidades imputables a ACV-SPAIN.COM
11. Plaza competente

1. Introducción

La Propiedad: el propietario de la vivienda

Agente: representante de la propiedad

Responsable de llaves: interlocutor durante la estancia entre el arrendador y la propiedad.

Las condiciones generales mencionadas constituyen parte integral del contrato estipulado entre Usted y **el Agente**, que actúa en nombre y por cuenta de **La Propiedad**,

2. Condiciones de contratación y de pago

Ud. podrá efectuar su reserva telefónicamente, por Internet o en persona bien o a través de su agencia de viajes. Recibirá una confirmación por escrito de la misma. A partir del momento de hacer la reserva, entrarán en vigor las condiciones de gastos por anulación (punto 6). En el plazo de 5 días deberá abonar un pago a cuenta del que se le informará, haya recibido o no la confirmación por escrito. El saldo restante deberá ser pagado a más tardar 42 días antes de la entrada de la reserva. La forma de pago podrá ser mediante transferencia bancaria o efectivo (según el caso). Si pasados 10 días no se ha recibido el mencionado abono, **La Propiedad** se reserva el derecho de cancelar la reserva. En los casos en que se realiza una reserva cuando faltan menos de 42 días para el inicio de la misma, el pago deberá efectuarse por el importe total en el mínimo tiempo posible. Recibirá el bono para sus vacaciones una vez liquidada la reserva. Dicho bono deberá ser presentado a la persona encargada de realizar la entrega de llaves.

3. Prestaciones y precios

Los precios publicados de casas, son siempre semanales y en base al periodo indicado en cada columna. En principio, la estancia mínima es de 7 noches con entrada y salida en sábado. Los gastos extras como la limpieza final y la lencería están incluidos en el precio. En caso de que el cliente solicite la puesta en funcionamiento de la calefacción fuera de la temporada prevista, tendrá que abonar su coste. En todo caso, cualquiera de estos gastos extras vendrá indicado en la factura de la reserva, así como el importe exacto u aproximado. La información general que se proporciona para cada localidad sobre las posibles infraestructuras (medios de transporte, negocios, restaurantes, instalaciones deportivas, ropa de cama, etc.) se actualizan en el momento de la impresión del catálogo. **El Agente** no se hace responsable de los posibles cambios que pudieran surgir posteriormente. Por ejemplo, en temporada baja, algunas prestaciones pueden no estar disponibles.

4. Modificaciones de precios y de prestaciones

Aunque las descripciones de los alojamientos y sus precios se han preparado muy cuidadosamente, pueden en algún caso sufrir alguna modificación que será comunicada en el momento de efectuar la reserva y confirmada posteriormente por escrito. Podría darse el caso de que dichas modificaciones se produjeran después de la confirmación de la reserva y que afectaran puntos esenciales del contrato. En ese caso Ud. podrá rescindir el contrato, sin gastos, en el plazo de cinco días, siéndole reembolsado el pago efectuado.

5. Entradas y salidas

La hora de llegada será obligatoriamente entre las 16 y las 19 h y la de salida antes de las 10 h. Si Ud. no puede ajustarse a dicho horario, deberá informar al responsable de llaves cuyo teléfono aparece en el bono de presentación. Si efectúa la entrada o salida fuera de los horarios marcados deberá abonar al responsable de llaves un importe de 60 euros en concepto de servicio fuera de contrato. Si no puede ocupar el alojamiento en el día u hora previsto por cualquier dificultad durante el viaje o por motivos personales, así como si acorta su estancia, **el Agente** no realizará reembolso alguno. Si Ud. desea prolongar la estancia, basta con solicitarlo con tiempo necesario en su oficina de reservas.

6. Anulación del contrato por parte del cliente

En cualquiera de los casos la justificación se deberá presentar por escrito. En ningún caso se devolverá importe alguno, si la cancelación se produce 1 día antes o el mismo día de la entrada, **el Agente** aplica unos gastos de anulación como sigue:

- Desde el momento de la realización de la reserva hasta 43 días antes de la fecha de entrada: 10% del importe total de la reserva.
- Entre 42 y 29 días antes de la fecha de entrada: 50% del importe total de la reserva.
- Entre 28 y 2 días antes de la fecha de entrada: 80% del importe total de la reserva.
- 1 día antes o el mismo día de entrada: 100% del importe total de la reserva.

7. Alternativa o anulación del contrato por parte de El Agente

El Agente se reserva el derecho de sustituir el alojamiento reservado por otro de similares características en un caso imprevisto grave. En el caso de fuerza mayor (guerra, incendio del alojamiento reservado, etc.) **el Agente** puede cancelar el contrato reembolsando la suma total entregada.

8. Obligaciones del cliente

En la recepción de los alojamientos se entregará una fianza al responsable de llaves de EUR 200.- aproximadamente (a menos que indique otra cifra en el descriptivo o en la factura), que será en efectivo. De no efectuarse dicha fianza el responsable de llaves se reservará el derecho a prohibir la entrada al alojamiento. "La firma del contrato y la recogida de las llaves confirman por parte del cliente la conformidad con el estado de la casa y sus utensilios". La ocupación del alojamiento se limitará al número de personas que se indican en el contrato, contando los niños y bebés también como personas a efectos de la

ocupación. El propietario o responsable de llaves podrá impedir la entrada al alojamiento en el caso de exceder el número permitido. Está prohibido poner toallas y tumbonas sobre el césped. La limpieza final no incluye la del material de cocina. La fianza le será devuelta íntegramente en el momento de la salida, siempre y cuando no se hayan ocasionado desperfectos en el alojamiento.

9. Reclamaciones

A pesar de haber preparado cuidadosamente nuestro catálogo, podría ocurrir que la prestación no fuera de su total satisfacción. En tal caso, Ud. deberá comunicárselo en primer lugar al responsable de llaves. Si el problema no se puede resolver por esta vía, deberá notificarlo directamente a la oficina de reservas. **El Agente** no se responsabilizará de una reclamación posterior cuando no haya formulado queja alguna al ocupar el alojamiento, o bien durante su estancia. Cualquier tipo de reclamación, una vez realizada la estancia, deberá llegar a la oficina de reservas en el plazo máximo de 4 semanas después de la estancia. En caso contrario, perderá el derecho a recibir reembolso alguno.

10. Responsabilidades imputables a el Agente

Si el alojamiento reservado presenta deficiencias graves, **el Agente** se compromete a buscar una solución alternativa de similares características y precio. Si ello fuera inviable por falta de alojamientos disponibles o bien porque Ud. rechazara todas las propuestas ofrecidas, se reembolsará la totalidad o parte de la reserva según el grado de responsabilidad del **Agente**. **El Agente** no se considerará responsable en los siguientes casos: a. Negligencia u omisión de servicios imputables a terceros. b. En el caso de fuerza mayor o de contratiempos imprevistos de los que ni **el propietario** ni sus representantes (responsable de llaves, agencia...) puedan responder. c. Robos en los alojamientos. d. La utilización de piscinas, zonas de juegos para niños e instalaciones deportivas de cualquier tipo (como p. ej.: pistas de tenis, campos de fútbol, etc.), quedando éstos estrictamente bajo la responsabilidad del usuario.

11. Plaza competente

La relación contractual se somete exclusivamente a la plaza de Barcelona.