

# CONDICIONES GENERALES

## 1.- INTRODUCCIÓN

Las presentes condiciones generales tienen por objeto regular el alcance del servicio de intermediación y organización que presta VILLAS HOLIDAYS COSTA BLANCA, S.L. (en lo sucesivo "Villas Holidays"), con domicilio en C/ San Juan, 34 de Benissa (Alicante), en el arrendamiento de alojamiento vacacional que se concierta entre el cliente y el proveedor del alojamiento.

Se entiende como huésped la persona física o jurídica que solicita la intervención profesional de Villas Holidays para localizar un alojamiento vacacional para el uso o disfrute del propio cliente según las necesidades de este último.

Por arrendador se entiende la persona titular del alojamiento objeto de comercialización por parte de Villas Holidays mediante sus servicios de intermediación.

La firma del contrato implica la aceptación de todas y cada una de las presentes condiciones independientemente del canal de contratación por el que se haya realizado la reserva: central telefónica de reservas de Villas Holidays, la web de Villas Holidays o bien a través de centrales de reservas o webs externas de otras Agencias o tour-operadores con las que Villas Holidays tiene acuerdos de colaboración.

Adicionalmente, la contratación de una de nuestras villas, implica la aceptación de las condiciones particulares que aplican a la villa contratada que se especifican en el Contrato de reserva enviado al huésped.

## 2.- PRECIOS

Los precios del alquiler se indican por alojamiento por día y por semana. Son variables dependiendo de la semana elegida. Los precios se detallan claramente en la web [www.villaholidayscostablanca.com](http://www.villaholidayscostablanca.com). En junio, julio, agosto y septiembre, la estancia mínima es de 7 noches, con entrada y salida los sábados. Para entrar/salir en otros días, contactar con Villas Holidays para ver posibilidades. El resto del año se podrá entrar cualquier día de la semana y el mínimo de noches será de 4.

Para reservas de larga duración, preguntar precio y disponibilidad. En todas las reservas, los precios incluyen la puesta a punto de la casa, el mantenimiento y limpieza periódica de la piscina y jardines.

Los gastos extras como la limpieza final, las sábanas y toallas, animales, el aire acondicionado, la calefacción, trona y cuna para bebés, cama supletoria, limpiezas extras y/o cambio de sábanas y toallas, vendrán reflejados en el contrato de alquiler.

## 3.- FORMA DE PAGO

La forma de pago podrá ser mediante:

- Tarjeta de crédito (Visa o Mastercard). En la web [www.villasholidayscostablanca.com](http://www.villasholidayscostablanca.com) seleccionando PAGAR TPV
- Transferencia bancaria. A la cuenta con número IBAN: ES61 0081 1047 8300 01239127 (BIC/SWIFT: BSABESBB)
- O efectivo

No se aceptarán como forma de pago ni talones ni los cheques vacacionales.

Para confirmar la reserva se deberá hacer un pago anticipado del 50% del total, el día de la reserva. Si pasados 3 días no se hubiera realizado el pago, Villas Holidays cancelará la reserva.

El pago final del 50% se realizará el día de la llegada, previamente a la entrega de las llaves.

#### 4.- CONDICIONES DE ANULACIÓN

El huésped puede cancelar la reserva sin coste alguno hasta 2 días antes del día de entrada. Una cancelación posterior no tendrá derecho a la devolución del pago abonado para la confirmación de la reserva.

#### 5.- ENTRADA Y RECOGIDA DE LLAVES

La recogida de las llaves se realizará, en temporada alta, los sábados de 16:00 a 19:00; y el resto del año, de lunes a viernes de 16:00 a 18:00. El lugar de recogida es en la oficina de Villas Holidays situada en la Partida Benimarco de Benissa (Alicante). Las coordenadas de Google Maps para llegar a la oficina son: 38.697245,0.086066

(<https://www.google.es/maps/place/38%C2%B041'50.1%22N+0%C2%B005'09.8%22E/@38.6969272,0.0846736,407m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0x0!8m2!3d38.697245!4d0.086066>).

En caso de llegar fuera del horario de recogida, el huésped podrá elegir entre dos opciones:

- *Opción 1:* Nuestro personal esperará al huésped a su llegada a la oficina para realizar el check-in y acompañarle a la casa. Esta opción tendrá un cargo extra de 150 €.
- *Opción 2:* El huésped encontrará las llaves y la información para llegar a la casa en cualquier horario en una caja fuerte situada en el exterior de nuestra oficina. El cliente tiene la obligación de presentarse en la oficina al día siguiente laboral para realizar el check-in. Esta opción no tendrá cargo alguno.

#### 6.- SALIDA Y DEVOLUCIÓN DE LAS LLAVES

Las salidas se efectuarán antes de las 10:00 de la mañana y se entregarán las llaves en la oficina de Villas Holidays. Si a la salida, la oficina no estuviese abierta, las llaves se depositarán en el buzón de las llaves, situado dentro del parking de la oficina.

El huésped deberá dejar la vivienda ordenada, sin basura y en las mismas condiciones como se la encontró. Villas Holidays podría realizar una inspección y cargar 50 € del depósito del huésped en caso de que encontrara:

- Mobiliario y menaje fuera de su lugar original
- Basura dentro o en la entrada de la propiedad
- La vajilla, cubertería y enseres de cocina sin limpiar

Si durante la inspección, Villas Holidays encuentra alguna falta en el contenido de la vivienda o algún desperfecto ocasionado por el huésped, se le descontará del depósito de garantía. Si el coste del daño fuese superior a la cantidad del depósito de garantía, se le comunicaría al huésped por teléfono o por email. En caso de no llegar a un entendimiento al respecto, se procederá a ejercer las acciones legales correspondientes.

## 7.- DEPÓSITO DE GARANTÍA

En los contratos de corta estancia, se establece un depósito de garantía de 300 € por reserva. Este depósito será retenido en la tarjeta de crédito del huésped el día de su llegada, aunque no será debitado efectivamente de su cuenta salvo litigio. El depósito se desbloqueará automáticamente entre una semana y un mes después, dependiendo del tipo de tarjeta, siempre que no se hayan ocasionado desperfectos en la vivienda.

En los contratos de larga estancia (más de 2 meses) se establece un depósito de garantía de mínimo un mes de alquiler. Este depósito será devuelto una vez finalizada la estancia en la vivienda, descontando las facturas de suministros que queden pendientes. El depósito será retenido hasta que dichas facturas estén en posesión de Villas Holidays. El incumplimiento de las condiciones de salida y condiciones de uso conllevará la pérdida del depósito de garantía.

## 8.- MODIFICACIÓN O RESCISIÓN

Villas Holidays podrá modificar o cancelar una reserva por circunstancias graves. Se entenderá por circunstancias graves aquellas circunstancias que sean de tal naturaleza que no se considere razonable exigir el cumplimiento del contrato al proveedor del alojamiento. En caso de fuerza mayor, guerra, huelgas, catástrofes naturales, epidemiológicas, Villas Holidays podrá anular la reserva. En tal caso, no conlleva bajo ningún concepto la devolución parcial o total de la reserva. A fin de asegurar la calidad, Villas Holidays se reserva el derecho de sustituir el alojamiento arrendado por un alojamiento similar.

## 9.- CAMBIO O CANCELACION DE RESERVA POR CAUSAS IMPREVISTAS

Villas Holidays se reserva el derecho de sustituir el alojamiento reservado por otro de similares características en el caso de que se produzca un imprevisto grave que impida que el cliente pueda disfrutar de la estancia en la vivienda prevista. En caso de que no fuera posible sustituir la vivienda en una de similares características o al huésped no le agradara la vivienda propuesta, Villas Holidays le ofrecería un cambio de fechas o la cancelación de la reserva, devolviendo al huésped el total pagado.

## 10.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Villas Holidays realiza inspecciones de prevención y corrección en las viviendas de alquiler para evitar incidencias durante la estancia de los huéspedes. Villas Holidays agradece que los huéspedes indiquen cualquier incidencia o sugerencia durante su estancia, aunque no les afecte directamente, puede siempre ayudar a mejorar los servicios de Villas Holidays.

Si aprecia en el destino un error o deficiencias, se espera del huésped que lo notifique a Villas Holidays, a fin de evitar inconvenientes. Cuando le surjan quejas graves in situ, el huésped deberá comunicarlas inmediatamente Villas Holidays. De esta forma, Villas Holidays tiene la oportunidad de resolver la queja del huésped lo antes posible. Si no se resuelve in situ, el huésped deberá presentar su reclamación, por escrito y de forma motivada, en la oficina de Villas Holidays en el plazo de 2 semanas después de abandonar el alojamiento, en cuyo defecto no se admitirá la reclamación. Si cambia a otro alojamiento o abandona anticipadamente el alojamiento arrendado sin consultar Villas Holidays, perderá todos los derechos de restitución.

## 11.- CONDICIONES DE USO

a.- Responsabilidades del huésped firmante. El huésped que reserva una vivienda para él mismo y para otros huéspedes, responderá solidariamente del precio total del alquiler y de los daños ocasionados por su conducta y por la de todos los demás que permanezcan alojados con él en la vivienda alquilada.

b.- Máximo de huéspedes. La reserva será válida para el número máximo de personas indicado en el contrato de reserva. No se permitirá el alojamiento de más personas de las indicadas y la ocupación con un número más elevado de personas podría dar lugar a la rescisión del contrato de alquiler y la pérdida de la fianza. En ese caso no se restituirán los pagos realizados y el huésped deberá pagar el importe total del alquiler. Si el huésped tiene la intención de alojar en la vivienda alquilada a más personas que las permitidas, deberá consultar con Villas Holidays si se permite y el coste extra.

c.- Animales. No en todas las viviendas se aceptan animales. El huésped tiene la obligación de consultar con Villas Holidays si en la vivienda se aceptan animales. El coste extra por animal es de 40 € por semana.

Si se comprueba que el huésped ha introducido algún animal en la vivienda alquilada que no permite animales, Villas Holidays está autorizado a proceder a la anulación automática de la estancia debiendo el huésped abandonar la villa en un máximo de 8 horas ya que los propietarios de la vivienda no lo autorizan. Si se detecta animales en una vivienda que sí permite la entrada de animales, pero el huésped no avisó, no tendrá que abandonar la vivienda alquilada, pero tendrá que abonar como penalización por incumplimiento, tres veces el coste establecido, con un mínimo de 120 €.

d.- Celebraciones o fiestas: Solo están permitidas si el número de asistentes es igual o inferior al número máximo de huéspedes permitidos en la vivienda, siempre que se respeten los horarios y normas vigentes al respecto en cada localidad. El incumplimiento de esta cláusula conllevará la anulación total de la reserva sin derecho a devolución del importe pagado por la misma.

En el caso en que el huésped quiera realizar una celebración, recomendamos que lo indique previamente a Villas Holidays para ver si existe alguna villa que pudiera ajustarse a la celebración de la misma. En cualquier caso, solo sería posible si el cliente obtiene por escrito la autorización de Villas Holidays, previo pago del coste extra y de la fianza correspondiente.

e.- Acceso a la propiedad: Durante la estancia, la vivienda es de uso exclusivo de los huéspedes. No obstante, los huéspedes, deberán permitir el acceso a los empleados de Villas Holidays o personal autorizado durante su estancia para la limpieza de piscina y jardín, así como para proceder a la reparación u actuación derivada de cualquier incidencia presentada en la propiedad durante su estancia. El personal de Villas Holidays, llamarán a la puerta de la vivienda en al menos dos ocasiones previamente a la entrada de la vivienda y solo utilizará la llave de la misma cuando no hubiera respuesta por parte del huésped.

f.- Energía: Villas Holidays especificará dependiendo de la fecha de la reserva, una tarifa de gastos de calefacción o aire acondicionado. Esta tarifa está establecida sobre la base de un consumo máximo establecido. Dicho exceso sería debitado en la tarjeta del cliente para hacer frente a la compensación a realizar por ello al propietario de la vivienda. Se recomienda al huésped que haga un uso responsable y razonable de la calefacción o el aire acondicionado para evitar un coste adicional en su estancia.

g.- Llaves de la vivienda: Se facilitará al huésped un juego completo de llaves de la vivienda. No se facilitará juegos adicionales de llaves, excepto si se acuerda con el equipo de reservas. En el caso de que el huésped no devuelva o extravíe las llaves facilitadas, se le descontará del depósito de garantía 100 €, por los gastos y las molestias ocasionadas a Villas Holidays y al siguiente huésped.

h.- Extras adicionales: Villas Holidays ofrece al huésped diversos complementos para los alquileres, como: cama extra, cunas, tronas, alquiler de coches, experiencias, etc. El huésped podrá consultar con el equipo de reservas el amplio abanico de posibilidades, disponibilidad y precios.

i.- Limpieza final, ropa de cama y toallas: En el sitio Web puede consultar si los gastos de la limpieza, la ropa de cama y las toallas están incluidos en el alojamiento correspondiente. De no ser así, se indican los gastos correspondientes. Estos gastos aparecen indicados junto con el importe del alquiler en el formulario de reserva. Generalmente dichos gastos se abonan en la fecha de llegada en la dirección de entrega de llaves.

## 12.- RESPONSABILIDADES Y PRESTACIONES

Villas Holidays se responsabiliza de que la descripción de las viviendas responda a las características generales de la misma, excepto por error de transcripción, si bien el huésped acepta que pudiera haber algún cambio puntual en el contenido de la misma como consecuencia del uso de la misma tales como electrodomésticos, mobiliario de exterior o elementos decorativos que se renuevan periódicamente.

Villas Holidays no es responsable de posibles modificaciones que afecten a la vivienda o alrededores de la misma no controlables directamente por Villas Holidays. Concretamente, el huésped no podrá reclamar penalización alguna si existiera alguna de las siguientes anomalías, siempre que no hayan sido previstas por Villas Holidays:

1.- Internet/Wifi: Solo está disponible si se indica expresamente en la descripción del alojamiento. La conexión a internet mediante WIFI es un servicio que ofrece la empresa gratuitamente para acciones que consuman una cantidad no muy elevada de datos. Este servicio no se ha tenido en cuenta para fijar el precio de la reserva por lo que no será posible reclamar debido a problemas de velocidad o falta de conexión.

Villas Holidays no asume ninguna garantía por su disponibilidad continua, su velocidad, su compatibilidad ni su seguridad. Por lo general, Internet/Wifi está pensado para fines vacacionales, es decir, no es apto para el uso comercial o similar. Cualquier descarga excesiva significará que el router dejará de funcionar. Si el huésped necesita más datos se puede contratar con un gasto extra. Consultar el departamento de reservas.

2.- Televisión por satélite/cable: Si en la descripción se indica televisión por satélite o por cable, esto no significa automáticamente que se podrán recibir todos los programas que usted desea. Los propietarios de las viviendas, en su mayoría extranjeros, disponen de descodificadores que no siempre son aptos para captar todos los programas internacionales.

3.- Agua y electricidad: Puede haber cortes puntuales de suministro de agua y electricidad, debido al aumento de habitantes en la zona, especialmente en temporada alta. En ningún caso se podrá responsabilizar a Villa Holidays ni al propietario de la vivienda de los inconvenientes o daños ocasionados por dichas limitaciones.

4.- Obras: Los alojamientos son por lo general propiedades privadas de distintos propietarios individuales y están ubicados generalmente en grandes zonas residenciales. Los alojamientos no se encuentran por lo general en complejos turísticos, por lo que incidentalmente puede ocurrir que tengan lugar obras inesperadas en los alrededores. Estas obras suelen llevarse a cabo por propietarios, contratistas de obras u organizaciones gubernamentales con quienes Villas Holidays no tiene ninguna relación y por eso no tenemos ninguna influencia en esas actuaciones. Ni el Proveedor del alojamiento, ni el Agente de reservas, ni el Arrendador asumen por tanto ninguna responsabilidad respecto a las molestias causadas por las obras que no se lleven a cabo por encargo del Proveedor del alojamiento.

5.- Accidente y robos: Ni Villas Holidays ni el propietario del alojamiento se hacen responsables de cualquier daño o perjuicio (lesiones, enfermedad, fallecimiento, daños materiales o robo) que sufra el huésped o sus acompañantes durante su estancia. El huésped al realizar la reserva asiente en asumir la responsabilidad relativa a su seguridad personal y la de sus pertenencias y

exime a Villas Holidays y a propietario de la vivienda de cualquier responsabilidad sobre las mismas. Para minimizar los potenciales riesgos se ruega especial prevención en el uso de la cocina así como de la piscina ya que son áreas de la vivienda con riesgos adicionales para el huésped así como asegurarse de que se cierra correctamente todas las puertas y ventanas de la propiedad. Dichas indicaciones son especialmente recomendadas en el caso de que entre los huéspedes se incluyan niños y personas mayores.

### 13.- ELECCIÓN DE FUERO Y DERECHO APLICABLE

A diferencia de las normas legales sobre la competencia del juez civil, cualquier controversia entre el proveedor y el contratante o el cliente se someterá exclusivamente al juez competente del país o la región donde el Arrendador está establecido o sea residente. Después de que el Arrendador haya invocado por escrito esta disposición, el Arrendatario podrá elegir durante un mes someter la controversia al juez civil competente conforme a la ley o al tratado internacional aplicable. El Arrendador podrá considerar correcta la dirección indicada por el Arrendatario, salvo aviso en contrario. Cualquier contrato entre el Arrendador y el Arrendatario se registrará por el Derecho Internacional.

### 14. –PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de la protección de datos de carácter personal, los datos que sean recabados del huésped serán incorporados en un fichero cuyo titular "VILLAS HOLIDAYS COSTA BLANCA, S.L." con C.I.F. B42547125, y con domicilio fiscal en C/ San Juan, 34 de Benissa (Alicante); Que el tratamiento encuentra su base legal en el consentimiento prestado por el huésped al firmar el presente contrato, y en consecuencia, el huésped acepta que la recogida de los mismo tenga las siguientes finalidades: prestar el servicio objeto del contrato; permitir la comunicación entre las partes; que puede ejercitar los derechos de : acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición, a presentar una reclamación ante una autoridad de control, y retirar el consentimiento en cualquier momento, a través de carta, adjuntando fotocopia de su NIF/NIE/Pasaporte a la dirección postal arriba indicada; que se conservarán mientras se mantenga la relación entre las partes o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales.