

## **TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES PARA EL INQUILINO**

Le recomendamos leer estos términos y condiciones con atención. Estos términos y condiciones incluyen tanto los derechos como las obligaciones que le conciernen a usted y a Club Villamar. Mediante el pago a Club Villamar confirma que acepta las condiciones que se describen a continuación.

### **1. Naturaleza del contrato**

Club Villamar media para la realización de contratos de alquiler entre propietarios e inquilinos. El alquiler se realizará siempre entre los propietarios y los inquilinos. Solo existirán derechos y obligaciones entre esas dos partes según lo dispuesto en el contrato de alquiler.

Club Villamar es representante del propietario y no es responsable más allá de lo que se establezca por medio de la actuación de mediación. Sea como fuere, Club Villamar no es responsable de ninguna manera por ninguna cantidad mayor a la cantidad del alquiler pagado por el inquilino.

Club Villamar se reserva el derecho a rechazar o cancelar reservas en cualquier momento.

### **2. Garantía de satisfacción**

Club Villamar se toma muy en serio la preparación de sus vacaciones. Teniendo en cuenta las opiniones, siempre actuamos en caso de poder mejorar.

Queremos que tenga claro todo sobre su casa de vacaciones antes de reservar.

Si a su llegada la casa de vacaciones que había reservado no corresponde con las características reales de la descripción de la página web, podrá comunicarlo a Club Villamar por teléfono. Este acuerdo incluye las propiedades que no corresponden a las características predefinidas o las residencias en las que existen problemas temporales que no se pueden resolver en el interior. Una vez que lo haya comunicado, será responsabilidad del propietario encontrar una solución a estos problemas temporales. Si no es posible, Club Villamar intentará siempre ofrecerle una casa de vacaciones alternativa.

Los alrededores de la casa de vacaciones están sujetos a las influencias externas, por lo que la descripción es una ilustración que podría cambiar dependiendo de la temporada y del tiempo.

Si decide no usar la residencia y la alternativa posible que le ofrezcamos, siempre le devolveremos el dinero. Le llegará a su cuenta en unos pocos días.

Qué tiene que hacer para beneficiarse de esta garantía:

- En primer lugar, por supuesto, reservar una propiedad con nosotros en la que exista esta garantía.
- Llamar a Club Villamar a su llegada a la propiedad si ésta no corresponde con la descripción y las condiciones.
- Darle al propietario la oportunidad de solucionar el problema.

### **3. Garantía de menor precio**

Club Villamar ha estipulado una Garantía de menor precio en sus acuerdos con propietarios. Esto significa que el precio que encontrará en Clubvillamar.com siempre será el más bajo.

Sin embargo, si encontrase el mismo apartamento a un precio menor y con las mismas condiciones (el mismo período, número de personas, servicios), le pagará a Club Villamar la misma cantidad que pagaría con la otra reserva. Esta regulación es válida para el alquiler, menos el depósito. «Mismas condiciones» también significa que las diferencias causadas por, por ejemplo, una reserva con mucha antelación o a última hora no están incluidas.

Una reserva de última hora puede ser más barata, también en nuestra web.

Puede solicitar este acuerdo antes de realizar la reserva y hasta 7 días después de haberla realizado. Después de este período, ya no existirá la posibilidad de realizar una reclamación. Lo único que le pedimos es una prueba por e-mail para que lo podamos comprobar.

### **4. Condiciones de pago**

Cuando recibamos su formulario de reserva y el depósito correspondiente al contrato, la reserva estará formalizada. La cantidad restante deberá ser abonada como máximo 8 semanas antes del inicio del período de alquiler en la siguiente cuenta:

Cientes de la eurozona:

Titular de la cuenta: Villamar SL

BIC: TRWIBEB1XXX

IBAN: BE17 9676 6130 3021

Dirección del banco: Rue du Trône 100, 3rd floor Brussels 1050 Belgium

Cientes del Reino Unido:

Titular de la cuenta: Villamar SL

Sort code: 23-08-01

Número de cuenta: 99832855

IBAN: GB81 TRWI 2308 0199 8328 55

Dirección del banco: 56 Shoreditch High Street London E1 6JJ United Kingdom

Concepto del pago: por favor, especifique el número de reserva. ¡No lo olvide!

Club Villamar se reserva el derecho a cancelar su reserva si no recibimos el depósito en los 5 días posteriores al envío de su formulario de reserva.

## 5. Depósito

Las villas que se muestran en nuestra página web tienen cada una diferentes reglas sobre el pago de depósitos. Puede encontrar información sobre esto en la página de cada villa en nuestra página web [www.clubvillamar.com](http://www.clubvillamar.com) y también en las condiciones especiales mencionadas en el punto 17 de estos términos y condiciones.

## 6. Política de cancelación

Cancelación por parte del inquilino:

Si cancela menos de 4 semanas antes de la fecha de llegada prevista, deberá correr con los gastos de todo el alquiler. La cancelación antes de 4 semanas pero no antes de 8 semanas antes de la fecha de llegada prevista significará que deberá correr con el 75 % del alquiler. Para cancelaciones con más de 8 semanas antes de la fecha de llegada prevista, deberá correr con el 50 % del precio del alquiler.

Las cancelaciones deben comunicarse directamente a Club Villamar por teléfono o por e-mail. Si cancela por teléfono, tendrá que confirmar la cancelación por escrito.

El día de la recepción de la confirmación escrita corresponderá al día de la cancelación.

Cancelación por parte de Club Villamar:

Si cualquier circunstancia requiriese la cancelación de una casa ya alquilada para las vacaciones, el inquilino recibirá una notificación directa y, si fuese posible, se le ofrecerá una alternativa. Si no acepta esta alternativa, o si no es posible ofrecer una alternativa, toda cantidad ya pagada por el inquilino será devuelta inmediatamente. El inquilino no podrá reclamarle a Club Villamar cualquier otra cantidad.

## 7. Responsabilidad del inquilino

Durante su estancia en el alojamiento de vacaciones, usted, como inquilino, es totalmente responsable de la propiedad alquilada, el interior, y todos los objetos que se encuentran en la casa alquilada, y cualquier daño, sin tener que probar lo contrario, que se crea causado por sus acciones o las de sus compañeros de viaje, tendrá que ser abonado por el precio del objeto nuevo inmediatamente al propietario o la persona de contacto. Club Villamar puede retener el depósito hasta ese momento.

En casos extremos, como daños realizados de manera obstinada a la propiedad o molestias graves a los residentes locales causadas por el inquilino, Club Villamar se reserva el derecho a rescindir inmediatamente el contrato de alquiler sin devolución del dinero abonado. Entre las 22:00 y las 8:00 el inquilino debe respetar el derecho de los vecinos al descanso y no causar molestias.

No se pueden albergar a más personas que el número máximo de personas permitidas (indicado para cada propiedad en la página web) sin permiso escrito. La violación de esta norma puede suponer la rescisión inmediata del contrato de alquiler, sin ningún derecho a compensaciones.

#### Mascotas:

No todos los propietarios aceptan mascotas en los alojamientos. Solo en los casos en los que así lo especifique la página web de Club Villamar y el formulario de reserva, estará permitido tener una mascota en la villa.

### **8. Responsabilidad de Club Villamar**

Club Villamar no podrá ser declarado culpable de ningún daño y/o coste sufrido por el inquilino. Club Villamar no es responsable de pérdidas, robos, daños o lesiones de cualquier tipo causadas a o por los inquilinos de los alojamientos de vacaciones en los que media Club Villamar. Club Villamar no es responsable de la contaminación acústica durante la estancia. Además, Club Villamar no será responsable de errores no dolosos en la descripción de la propiedad tal y como se especifica en la página web.

### **9. Obras**

Las villas de Club Villamar son propiedades privadas que pertenecen a distintos propietarios y no están dentro de un resort de vacaciones. Por esta razón, en ocasiones puede ocurrir que existan obras en las inmediaciones de la propiedad con propietarios con los que no tenemos un contrato. Desgraciadamente, las molestias causadas por este tipo de obras podrían ocurrir. Aunque Club Villamar no es responsable de esto, consultaremos con nuestras oficinas de acogida en todo momento para mediar en estos casos.

### **10. Llegada y salida**

Las villas que se muestran en nuestra página web tienen cada una diferentes reglas sobre las llegadas y salidas. Puede encontrar información sobre esto en la página de cada villa en nuestra página web [www.clubvillamar.com](http://www.clubvillamar.com) y también en las condiciones especiales mencionadas en el punto 17 de estos términos y condiciones.

### **11. Servicios**

No todos los servicios, piscinas, zonas de juego, restaurantes, centros de ocio, etc, que se mencionan en la descripción están abiertos todos los días durante todo el año. Club Villamar no es responsable de los servicios de terceros que no estén accesibles durante sus vacaciones, independientemente de la razón.

### **12. Limpieza**

Las villas que se muestran en nuestra página web tienen cada una diferentes reglas sobre la limpieza. Puede encontrar información sobre esto en la página de cada villa en nuestra página web [www.clubvillamar.com](http://www.clubvillamar.com) y también en las condiciones especiales mencionadas en el punto 17 de estos términos y condiciones.

#### Lo siguiente se aplica en todas las villas:

El alojamiento se le entregará limpio. La idea es que deje el alojamiento limpio cuando se vaya. Todos los comentarios o quejas sobre la limpieza y/o el inventario deben realizarse inmediatamente a nuestro representante el día de su llegada. Si no está satisfecho con el servicio que reciba, por favor, póngase en contacto con el representante del servicio que corresponda in situ.

Cuando se vaya del alojamiento, asegúrese de que:

- la vajilla y la cubertería están limpios y almacenados correctamente
- el lavavajillas (si hay) está vacío
- las camas están deshechas y las sábanas (si las ha alquilado con Club Villamar) se encuentran todas en un mismo lugar
- la basura se ha depositado en los contenedores correspondientes
- la chimenea y la barbacoa están vacías y limpias
- los muebles del patio están colocados en su lugar y que el jardín y/o la terraza no tiene basura

### 13. Procedimiento de reclamaciones

#### Política de reclamaciones

En Villamar SL, estamos comprometidos a ofrecer un servicio excelente. Si tiene alguna reclamación, póngase en contacto con nosotros utilizando los siguientes datos:

#### Datos de la empresa

**Villamar NIF:** L-709836-N

**Dirección:** Av. Carlemany nº115, Planta 6, Escaldes-Engordany, AD700, Andorra

#### Información de contacto para reclamaciones

**Email:** [reservations@clubvillamar.com](mailto:reservations@clubvillamar.com)

**Teléfono:** +34 931 815 637

#### **Dirección para reclamaciones:**

Villamar SL

Av. Carlemany nº115, Planta 6, Escaldes-Engordany, AD700, Andorra

Si encuentra un error o una imperfección a su llegada, puede comunicárselo a nuestro representante local. Esta persona podrá, en la mayoría de los casos, proporcionarle una solución apropiada. Si tiene alguna reclamación que realizar para la que no existe una solución directa, le pedimos que lo notifique a Club Villamar por escrito a [reservations@clubvillamar.com](mailto:reservations@clubvillamar.com) para que podamos resolver la reclamación de manera adecuada. El plazo para enviar esta reclamación por escrito es de 7 días tras la salida del alojamiento. Después de este plazo, las nuevas reclamaciones no serán aceptadas.

Acusaremos recibo de su reclamación en un plazo de 5 días laborables y trataremos de resolverla en un plazo de 14 días laborables.

### 14. Legislación

La legislación que se aplicará a estos términos y condiciones será la de Andorra.

### 15. Resolución de conflictos

Cualquier cuestión, disputa o diferencia que surja, sin ninguna excepción, entre las partes en relación a los derechos, obligaciones y/o responsabilidad, y en aquellos casos que no se puedan resolver de manera amistosa, estarán sujetos a una evaluación jurídica en Andorra. En los 10 días sucesivos a la recepción del escrito por cualquiera de las partes bajo este párrafo, ambas partes designarán un abogado, que citará a la otra parte. Los dos (2) abogados designados designarán a su vez a un tercer abogado en los quince (15) días posteriores al plazo de diez (10) días mencionado.

### 16. Comentarios

Una notificación escrita bajo estos términos y condiciones generales podrá enviarse al Club Villamar por correo electrónico (dirección de correo electrónico de la parte involucrada), fax,

correo certificado o servicio de mensajería a la última dirección conocida. Otras notificaciones por escrito a Club Villamar deberán dirigirse por e-mail a la siguiente dirección: [reservations@clubvillamar.com](mailto:reservations@clubvillamar.com).

### **17. Condiciones especiales para el inquilino**

Club Villamar ofrece alojamientos de vacaciones en distintas zonas de España, por lo que puede haber diferencias en lo referido a:

#### A. Garantía para familias y grupos de jóvenes y el fondo de daños:

La información sobre la cantidad de la fianza o el fondo de daños se encuentra en la página de cada villa.

A1. Garantía para familias: Pagará la cantidad especificada en la página de la villa a su llegada a la persona responsable de la villa.

A2. Garantía para jóvenes: los grupos de jóvenes con una media de edad igual o inferior a 25 años tendrán que pagar un depósito de 150 € por persona, hasta un máximo de 1.000 €.

A3. Fondo de daños aplicable: Para familias: La cuantía del fondo de daños es una cantidad no reembolsable, que deberá pagarse en el momento de la reserva y es una alternativa a la fianza. Podrá encontrar más información sobre las villas que aplican este concepto en la página de cada villa. En los casos en los que se aplica este concepto, no deberá abonar ninguna fianza. En casos de daños extremos y/o intencionados, el inquilino deberá pagar el valor de los daños en efectivo al representante.

#### B. Fianza

A su llegada deberá pagar una fianza en efectivo a nuestro representante en el lugar. La fianza se le devolverá a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito en los 10 días siguientes a su salida. Cualquier pérdida o daño en el alojamiento de vacaciones que se identifique se le descontará de la fianza. Se estimará que cualquier daño o desperfecto que no se comunique a nuestro representante en las 24 horas siguientes a la llegada habrá sido causado por usted. Los jóvenes (grupos de personas con una media de edad inferior a 25 años) pagarán una fianza de 150 € por persona.

#### C. Llegada y salida

Club Villamar trabaja con varias agencias locales en toda la costa española y cada agente tiene sus propios horarios y condiciones de llegada. La información relacionada con los horarios de llegada se muestra en la página de cada villa y las indicaciones se le comunicarán por e-mail. Para comprobar su reserva, por favor, envíe una copia del formulario de reserva con Club Villamar y un documento de identidad válido a nuestro representante a la llegada. Por favor, respete los horarios de llegada y salida de la agencia. Si su hora de llegada/salida es diferente de los horarios especificados en la página web, pida un permiso explícito a Club Villamar o a nuestros representantes locales.

#### D. Servicios extra

##### D1. Limpieza

La limpieza final es un servicio opcional u obligatorio que se puede reservar con la oficina de reservas a la llegada. El coste de la limpieza final se encuentra en la página de cada villa. Aunque reserve el servicio de limpieza final, hay ciertas cosas que se espera que haga usted mismo (limpiar la barbacoa, vaciar el lavavajillas, sacar la basura, etc.). Si la propiedad no se entrega de acuerdo con estas normas, el representante local podrá cobrar los gastos de limpieza.

##### D2. Limpieza durante el alquiler

La limpieza durante el alquiler de la villa es un servicio opcional que se puede contratar y cuyo importe deberá ser abonado a la llegada.

D3. Alquiler y coste de toallas y sábanas:

La información sobre el alquiler y coste de toallas y sábanas se encuentra en la lista de la página de la información de la villa.

D4. Uso de gas, agua y electricidad

En la mayoría de los alquileres, estos servicios están incluidos. En algunos casos deberá pagar un extra por el uso de gas, agua y electricidad. Podrá leer esta información en la página de la información de la villa.

**18. Jóvenes de menos de 18 años**

Según la legislación europea, una persona puede reservar una villa de vacaciones sin supervisión de un adulto solo a partir de los 18 años.

**19. Excepciones al procedimiento de garantía/fianza.**

La persona responsable de la villa puede pedir en cualquier momento a grupos de personas cuya edad media sea de más de 25 años y que no viajan juntos como una familia que paguen una fianza.