

## **CONDICIONES GENERALES DE ESTANCIA EN LOS APARTAMENTOS/HABITACIONES Y NORMAS DE USO**

Nuestros apartamentos/habitaciones, han sido preparadas con esmero para proporcionar al CLIENTE una experiencia única, por tanto, des de EL GUITART nos gustaría garantizar la calidad de la estancia mediante el cumplimiento de las siguientes condiciones y normas de uso:

Durante el proceso de reserva el CLIENTE recibirá copia de las presentes CONDICIONES GENERALES DE ESTANCIA EN LAS CASAS RURALES Y NORMAS DE USO que quedarán aceptadas con la formalización de la reserva y posterior firma de la ficha de registro.

Al realizar una reserva, confirma que ha leído, comprende y acepta las presentes condiciones generales, así como la información que figura en nuestra página web. Asimismo, corrobora que goza de capacidad y autoridad legal necesarias para aceptar estas condiciones generales en nombre propio y en representación de sus acompañantes. Por consiguiente, será responsable de realizar los pagos oportunos, de notificarnos si es necesario de algún cambio o cancelación, de recibir la confirmación de reserva y de informar a los demás viajeros.

### **1. INFORMACIÓN Y RESERVAS**

El Sistema Centralizado de Reservas facilitará su reserva y la confirmación de ésta, siempre y cuando los requisitos sean cumplidos en su totalidad. Las reservas efectuadas serán confirmadas por el propietario del establecimiento, se considerarán como prereserva hasta dicha confirmación.

Pueden realizar sus reservas también través del teléfono o, preferentemente, mediante un correo electrónico al e-mail: [elguitart@vaquer.cat](mailto:elguitart@vaquer.cat) a fin de tener todo por escrito. Una vez recibida nuestra confirmación de que el alojamiento está disponible durante las fechas que han solicitado, si desean confirmar la reserva, tendrán que hacer efectivo el pago de un depósito en concepto de reserva, en un plazo de 48 horas. Necesitaremos la dirección completa, número de teléfono y el e-mail de la persona responsable.

El CLIENTE puede solicitar información por el formulario de contacto de nuestra página web: [elguitart.vaquer.cat](http://elguitart.vaquer.cat), teléfono, correo electrónico o los portales web donde están registrados nuestros apartamentos/habitaciones para su reserva. La información sobre la disponibilidad, características, precio, ofertas y cualquier otra cuestión que requiera el CLIENTE y que tenga vinculación con el objeto de la reserva, será facilitada por el mismo canal.

Estancia mínima: 2 noches, excepto en puentes, festivos, navidades y temporada de verano (consultar disponibilidad).

### **2. PAGOS**

Si el CLIENTE realiza la reserva por correo electrónico, deberá proporcionar los datos identificativos completos. Le enviaremos un mensaje de confirmación si el alojamiento está disponible durante las fechas que ha

solicitado. Para finalizar la reserva, el CLIENTE debe abonar un 50% del total del importe de la factura por adelantado mediante transferencia bancaria, BIZUM o TPV VIRTUAL, y enviar el comprobante de pago por e-mail a la dirección: elguitart@vaquer.cat. Una vez acreditado el pago del anticipo, le remitiremos la Confirmación de Reserva con un Localizador que le permitirá efectuar los cambios que considere oportunos.

En el caso de no recibir el importe del depósito en el plazo establecido de 48h, esta quedará automáticamente anulada y sin necesidad de aviso previo y la casa volverá a estar disponible para otros CLIENTES.

A la entrega de llaves se abonará en efectivo, tarjeta bancaria o BIZUM el 50% restante de la reserva, o bien 5 días antes mediante transferencia bancaria, y se rellenarán las fichas de registro correspondiente a cada CLIENTE presentando el DNI o documento identificativo.

Si la reserva se realizara a través de AGENCIAS DE VIAJES, plataformas electrónicas o aplicaciones web donde tengamos datos de alta nuestros alojamientos/habitaciones, la reserva se realizará conforme a las condiciones y acuerdos firmados entre EL GUITART y dichas entidades.

La petición de información sobre el estado de disponibilidad del establecimiento no implica la aceptación de la reserva por parte de EL GUITART.

El pago de la reserva implica la PLENA ACEPTACIÓN por parte de los ocupantes de todas las condiciones aquí reflejadas.

### **3. POLÍTICA DE ANULACIÓN DE RESERVAS o CANCELACIÓN**

Cuando la cancelación de la reserva se realice con al menos 15 días de antelación a la fecha de entrada, se procederá a la devolución del 100% del importe entregado a excepción de los posibles gastos bancarios asociados a la gestión de la devolución.

Si se cancela la reserva dentro de los 14 días anteriores a la fecha de entrada de la reserva, se cobrará el 50% del total de la reserva. Si se cancela el mismo día o no se presenta el establecimiento cargará el 100% del valor de la reserva.

Si la reserva la realiza a través de otras plataformas y operadores las condiciones de reserva y cancelación serán la que estos establezcan.

Si los CLIENTES tuviesen que abandonar la casa, por cualquier circunstancia, antes de la fecha previamente contratada, no tendrán derecho a la devolución del importe de la diferencia entre la estancia contratada y la disfrutada.

### **4. FIANZA**

Los apartamentos/habitaciones se entregarán limpias y perfectamente ordenadas.

En caso de alquiler íntegro, a su llegada, se le pedirá una fianza de daños de 150 euros por apartamento alquilado en efectivo o por Bizum.

Tenga en cuenta que al aceptar nuestros Términos y Condiciones usted acepta que los daños causados por usted o por las personas que le acompañan se deducirán de su fianza. La fianza será reembolsada mediante Bizum en un plazo de 7 días o transferencia bancaria si la casa rural está en las mismas condiciones en las que

se le ha entregado al CLIENTE y, en caso de que los daños superen la cantidad entregada en concepto de fianza, el CLIENTE deberá abonar la diferencia.

## 5. RECEPCIÓN

Según la Orden IRP 418/2010 de 5 de agosto sobre la obligación de registro i comunicación de las personas que se alojan en los establecimientos de hospedaje ubicados en Cataluña, EL GUITART recogerá los datos identificativos de TODAS las personas que se alojen en sus apartamentos/habitaciones, siendo esta información trasladada a los Mossos d'Esquadra a través del portal de registro de viajeros.

A la llegada al establecimiento, los CLIENTES abonarán la totalidad restante de la estancia según el procedimiento de reserva que hayan utilizado y cumplimentarán la ficha de registro garantizada por la Ley de protección de datos.

No disponemos de una "recepción" como tal, por eso, es importante avisar de la hora de llegada con suficiente antelación para poder organizarnos (mínimo, 2 horas antes).

## 6. NORMAS DE USO Y CONVIVENCIA

- No se admiten despedidas de soltero/a, y otros eventos similares.
- Se ruega ser respetuoso con los demás CLIENTES, especialmente de 22:00 a 09:00, y no se permite poner música alta ni hacer ruido que molesten a los vecinos. Respeten, en todo momento, la calma y el descanso, así como la convivencia con el entorno. Por este motivo, las fiestas no están permitidas sin consentimiento previo del establecimiento.
- El CLIENTE se compromete a actuar con el máximo civismo, respetando el entorno, la calma, la naturaleza, la limpieza y el orden de la vivienda, siguiendo entre otras normas, las siguientes normas de uso y convivencia: Respeto, en todo momento, por la calma, el entorno y el descanso. Los ocupantes no podrán realizar en los apartamentos/habitaciones actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.
- EL GUITART no se hace responsable del comportamiento y/o actuaciones de los inquilinos.
- EL CLIENTE será responsable de mantener los apartamentos/habitaciones correctamente cerrados en su ausencia, evitando la entrada de personal ajeno.
- El CLIENTE deberá respetar el mobiliario y las instalaciones de la vivienda. Los ocupantes son responsables del alojamiento, y de su contenido durante la estancia en los apartamentos/habitaciones, esperando que lo mantengan cuidado y lo dejen ordenado. Ante evidencias de vandalismo, ruidos, alboroto, quejas fundadas de usuarios alojados en otros apartamentos/habitaciones y/o uso imprudente de la vivienda y sus enseres, el propietario se reserva el derecho a dar por finalizado el contrato de alquiler en cualquier momento, debiendo los CLIENTES abandonar el inmueble inmediatamente.
- Se deben cerrar las sombrillas cuando no se usen, el viento las rompe.
- El propietario se reserva el derecho de no aceptar o anular estancias que no cumplan las normas de uso y convivencia, en cualquier momento y sin posibilidad de reembolso.

- EL GUITART no se responsabiliza de los objetos personales depositados en la vivienda por los CLIENTES, así como de los objetos que pudieran ser olvidados.
- No está permitido fumar dentro de las casas.
- El propietario se compromete a asumir los gastos de cualquier reparación o desperfecto ocasionado por fuerza mayor (rotura de cañerías de agua, avería eléctrica, etc.).
- Ante cualquier avería ocasionada por un uso indebido del CLIENTE, este asume la responsabilidad y tendrá que abonar el coste total de la reparación que fuera necesaria.
- COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE Y EL AHORRO ENERGÉTICO se ruega a los CLIENTES ser diligente y cuidadoso en el consumo de electricidad, calefacción, agua, así como de la seguridad de la vivienda.
- Las basuras deben de ser depositadas en los contenedores que hay para ello en Ripoll.
- ESTÁ TERMINANTEMENTE PROHIBIDO EL USO DE TODO TIPO DE MATERIAL PIROTÉCNICO (petardos, bengalas, etc.)

## 7. EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO

Las instalaciones se las encuentran y se mantendrán en perfecto uso, no pudiéndose cambiar los equipos fijos de su lugar original. Si se produce alguna avería o rotura se les comunicará a los titulares de la casa.

- MENAJE DE COCINA. Las casas disponen de equipamiento completo para la cocina (vajilla, batería de cocina, cristalería, cubertería y utensilios para cocinar), que deberán dejarse limpios y correctamente colocados, cada uno en su lugar correspondiente.
- ROPA DE HOGAR. Las casas están equipadas con toallas de baño, toallas de mano, juegos de sábanas y nórdicos. En estancias superiores a 7 días se efectuará un cambio de ropa de hogar semanal.
- AGUA CALIENTE. Se dispone de un sistema de acumulador de agua caliente sanitaria, con lo cual, después de hacer un consumo elevado de ella, podría dejar de calentar hasta que pase algún tiempo y se reponga el sistema de calentamiento. El termo es de una cabida más que suficiente para las necesidades de la casa. El Agua es POTABLE.
- CONSUMOS. Los consumos de agua, electricidad y calefacción están incluidos en el precio total de la estancia y, por lo tanto, no está permitida la utilización de aparatos que alteren los consumos previstos de suministros
- La calefacción se regula mediante termostatos fijos. Se les agradece no dejen encendida la calefacción a una temperatura excesiva si tienen pensado pasar el día fuera de la casa o si es su último día de estancia. Hagan un uso adecuado de estos servicios y mantengan los termostatos a una temperatura no superior a 23 grados.
- Se deben mantener las luces apagadas de aquellas estancias que no se utilicen de la casa, con el fin de fomentar el ahorro energético.

- En el recinto los CLIENTES tienen a su disposición las barbacoas de uso compartido, una vez usada se deberá dejar limpia, para que pueda ser utilizada por cualquier otro CLIENTE.
- La persona encargada de la piscina y del mantenimiento exterior, se reservan el derecho de disponer de llave de acceso al recinto y acceder a su interior, incluso sin contar con la presencia del Usuario para realizar las tareas de mantenimiento.
- Se dispone de un extintor en de cada apartamento.

## **8. CAPACIDAD DE LOS APARTAMENTOS/HABITACIONES**

Bajo ninguna circunstancia se permitirán más personas que las establecidas según el número máximo mencionado en la confirmación de la reserva (incluidos niños). El propietario se reserva el derecho de admisión o cancelación de la reserva si no se respeta la presente, sin posibilidad de reembolso debido a la política de empresa y a las normas mencionadas anteriormente.

No están permitidas las visitas a personas ajenas o no registradas en el establecimiento. En el caso de que el número de ocupantes de la casa rural sea superior al número de las indicadas en el contrato y declaradas en el documento de entrada y, por consiguiente, de las fichas de registro que se hacen entrega a los Mossos d'Esquadra, el propietario se reserva el derecho de admisión y podrá dar por terminada anticipadamente la estancia del CLIENTE sin posibilidad de reembolso, además de ponerlo en conocimiento de los Mossos d'Esquadra, eximiéndose de cualquier incidente que pudiera ocurrir los apartamentos/habitaciones, derivado de una sobre ocupación.

## **9. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA**

La entrada a la casa rural será a partir de las 16:00 horas del primer día contratado, y no podrá ser después de las 21:00, salvo que previamente se concrete entre el CLIENTE y PROPIETARIO una hora de llegada posterior.

La salida deberá realizarse antes de las 12:00 horas del último día contratado. Se deben respetar los horarios de entrada y salida, si bien, cuando sea posible y las reservas de otros clientes lo permitan, se podrán acordar otros horarios de entrada o salida.

Anticipar la entrada supondrá un suplemento de 5€/cliente alojado.

## **10. NO ADMITIMOS ANIMALES**

Como norma general, no se admite ningún tipo de animales, salvo los perros guía.

## **11. UTILIZACIÓN DE LA PISCINA**

La piscina es de uso privado, en caso de usarla el inquilino asume toda responsabilidad. Sin servicio de salvamento y socorrismo, ni de vigilancia de los bañistas. No está permitida la entrada y baño a los menores de 14 años, si no van acompañados de un adulto responsable.

No está permitido comer y beber dentro el recinto de la piscina, tirarse de cabeza, meter objetos de vidrio, uso de colchonetas ni balones. El horario de piscina es de 10:00h de la mañana a 20:00h de la tarde. Fuera de este horario se recomienda no bañarse ya que se realizan tareas de limpieza y mantenimiento programadas. No dejar útiles ni toallas en la zona de piscina. Los huéspedes serán responsables en todo caso de la utilización de la piscina, así como de los menores que se encuentren en el recinto.

Las normas para el uso de la piscina se encuentran a su disposición en un lugar visible en el interior del recinto de la piscina.

## **12. UTILIZACIÓN DE LAS BARBACOAS.**

El uso de la Barbacoa es de carbón (el carbón corre a cuenta del cliente). Las barbacoas son de uso compartido, una vez usada se deberá dejar limpia, para que pueda ser utilizada por cualquier otro cliente. En temporada de incendios puede haber alguna fecha limitada (Alertas). El uso de la barbacoa queda supeditado a lo que establezca la normativa vigente. En caso de activación del nivel 3 del plan ALFA de la Generalitat de Catalunya queda totalmente prohibido el uso de las barbacoas.

## **13. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

EL GUITART pondrá a disposición de los CLIENTES, de acuerdo con el Decreto 121/2013 de 26 de febrero, las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia, con el fin de que puedan dejar constancia de sus quejas.

EL GUITART agradecerá cualquier sugerencia que pueda ofrecernos para poder hacer más agradable sus futuras estancias.

## **14. PROTECCIÓN DE DATOS**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos que nos ha facilitado a lo largo de la prestación del servicio se incorporarán a un fichero titularidad de INVERSIONS XARÓ S.L. con CIF número B55279335 y domicilio en c. Macià Bonaplata 1, -17500- Ripoll. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión y formalización de su estancia y el mantenimiento de la relación comercial en su caso establecida.

Le recordamos que en virtud de lo dispuesto en Orden IRP 418/2010 de 5 de agosto y su normativa de desarrollo, sus datos serán cedidos a las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como a todas aquellas administraciones a las que esta organización venga obligada por ley.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento, mediante escrito, acompañado de copia de documento oficial que le identifique dirigido al correo electrónico [elguitart@vaquer.cat](mailto:elguitart@vaquer.cat), o en la dirección de correo postal arriba reseñada. Asimismo, y de igual manera, puede revocar el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales de conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

## **15. OBLIGACIONES RESPECTO AL ALOJAMIENTO.**

Las obligaciones y condiciones descritas en las anteriores manifestaciones se deberán respetar en todos sus puntos. La firma del CLIENTE en la hoja registro implica la ACEPTACIÓN por parte del usuario de todas las CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE ESTANCIA EN LOS APARTAMENTOS/HABITACIONES Y NORMAS DE USO. En caso de incumplimiento, el propietario del establecimiento se reserva el derecho de no aceptar o cancelar de inmediato la estancia en los apartamentos/habitaciones, y su consecuente desocupación inmediata sin retorno monetario alguno.