

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

## 1º.- Marco Legal

En cumplimiento de la normativa vigente, la entidad VALLE DEL ESTE HOTEL GOLF SPA, S.L.U. que opera a través de internet desde el presente sitio web WWW.VALLEDELESTE.ES se detalla a continuación las condiciones generales de contratación de los productos y/o servicios ofertados a través del mismo y de los que se generan los derechos y obligaciones de las partes.

## 2º.- Identificación

Las Presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante "Condiciones") tienen por función regular la relación entre **VALLE DEL ESTE HOTEL GOLF SPA, S.L.U.** (en adelante el "**Prestador**") y los clientes (en adelante el "**Usuario**"), relativas a todas las transacciones realizadas a través de la web de la tienda on-line.

### 2º.1.- Empresa Oferente

- RAZÓN SOCIAL: VALLE DEL ESTE HOTEL GOLF SPA, S.L.U.
- NOMBRE COMERCIAL: VALLE DEL ESTE HOTEL GOLF SPA, S.L.U.
- CIF: B04722716
- DOMICILIO: AVDA. VALLE DEL SOL Nº 2
- POBLACIÓN: VERA
- PROVINCIA: ALMERIA
- C.P.: 04620
- TELÉFONO: 950548600 - 671580178
- CORREO ELECTRÓNICO: admon1@valledeleste.es

Y de otra parte:

### 2º.2.- El Usuario

Se entenderá por usuario o cliente, el internauta que adquiere esa condición, mediante su registro en el sitio web, utilizando para ello un formulario y al que se le asignan unas claves de usuario y contraseña, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador, como veremos en el apartado de **Registro de usuarios**.

### **3º.- Aceptación**

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario declara:

1. Que es una persona con capacidad para contratar según la normativa vigente.
2. Que ha leído y acepta las presentes Condiciones.

### **4º.- Disponibilidad**

El Usuario tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de productos, a las condiciones, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero.

### **5º.- Validez o Duración**

El periodo de validez o duración de las presentes Condiciones y condiciones particulares de contratación, será el tiempo que las mismas permanezcan publicadas en el sitio web mencionado y resultarán de aplicación desde el momento en que el Usuario haga uso del sitio web, y/o proceda a la contratación de cualesquier productos.

### **6º.- Modificaciones**

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación por parte del Usuario.

El Usuario se compromete a leer atentamente las condiciones de contratación, cada vez que proceda a la contratación de algún producto dado que los mismos han podido ser objeto de modificación desde la última vez que accedió.

### **7º.- Nulidad**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las Condiciones.

### **8º.- Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación online mediante los mecanismos que a continuación se exponen.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de uno o varios productos concretos.

Cada uno de dichos productos podrán ser objeto de una regulación específica mediante las condiciones particulares de contratación de cada uno de ellos, de las cuales se dará más detalle en el apartado de garantía, devoluciones, desistimiento, o en la propia ficha técnica del producto, debido a los diferentes formatos en los que se comercializan los productos, a sus embalajes o su propia naturaleza.

## **9º.- Registro de Usuarios**

El usuario podrá registrarse en la web con el fin de suscribirse a la Newsletter en el botón central “SUSCRIBIRME A LA NEWSLETTER”. Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios que serán: nombre y apellidos y correo electrónico. El Alta como Usuario de la web le proporcionará acceso a la misma, a la adquisición de productos y a la recepción de boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El usuario seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que el prestador proceda al bloqueo inmediato. El usuario tiene responsabilidad plena de su uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador.

El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como, expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.

## **10º.- Ámbito geográfico**

Este sitio web [www.valledeleste.es](http://www.valledeleste.es) opera y vende en territorio nacional e internacional. En adelante, se entenderá este ámbito geográfico como “el Territorio”. Por lo tanto únicamente se ofrecen los servicios en el Territorio. La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes.

Todo lo anterior se indica sin perjuicio de que próximamente podamos ofrecer estos servicios en los ámbitos excluidos, en cuyo caso se anunciará con antelación en esta web.

## **11º.- Información de Productos**

El Prestador pone gran atención a la información relativa a las características de las habitaciones mediante descripciones técnicas y fotografías, que ilustran las habitaciones y servicios adicionales. Todo ello se hace dentro del límite de la técnica y respetando los estándares del mercado.

## **12º.- Impuestos, moneda y gastos de envío**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Los precios que se indican respecto a cada servicio incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al servicio contratado.

## **13º.- Lengua en el que se desarrolla el contrato**

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano, inglés, alemán y sueco. Cualquiera de estos idiomas será utilizado para llevar a cabo la contratación.

## **14-Pasos del Proceso de Contratación / Compra**

### **14º.1.- Registro**

El Usuario podrá registrarse en la web con el fin de suscribirse a la Newsletter en el botón central "SUSCRIBIRME A LA NEWSLETTER". Para lo cual, introducirá los datos personales requeridos como obligatorios serán: nombre y apellidos y correo electrónico. El Alta como Usuario de la web le proporcionará acceso a la misma, a la adquisición de productos y a la recepción de boletines informativos/newsletter con información de la empresa y de sus productos.

El sistema de registro no está provisto de un sistema de verificación de usuarios en el proceso de alta. De manera que antes de la activación del usuario en el sistema, se manda un mensaje de bienvenida al email. Una vez registrado correctamente, el usuario podrá entrar con su usuario y clave al panel de control de su perfil para poder gestionar todas aquellas funciones que el prestador de la página ha puesto a su disposición, como por ejemplo el apartado de datos de la cuenta, mis pedidos y la posibilidad de ejercitar sus derechos.

Una vez realizado el registro, podrá proceder a la compra de su(s) producto(s).

### **14º.2.- Proceso de compra**

Bookassist/Automatic Netware Limited (en adelante denominado "Bookassist") colabora con el Prestador proporcionando el presente Proceso de Reserva.

Al aceptar los Términos y Condiciones específicos de Bookassist y completar el Proceso de Reserva, Bookassist se compromete a proporcionarle al usuario, las herramientas necesarias para que pueda reservar alojamiento, tal como se describe y se relaciona en el presente Proceso de Reserva, con el Proveedor de Alojamiento.

El proceso de reserva es fácil y sencillo.

1- Selección de fechas, número de personas. El sistema indicará una lista de alojamientos con disponibilidad, con las habitaciones o paquetes disponibles, pudiendo ver el precio aplicado por los establecimientos en las fechas seleccionadas.

2- Se muestra el precio total de la estancia y el depósito que se va a cargar en la tarjeta de crédito, en caso de haberlo porque el establecimiento así lo solicite. Se solicitan los datos personales, un teléfono de contacto, el horario de llegada aproximado, y si hay alguna solicitud especial. Se confirma la selección realizada y se aceptan las condiciones.

3- Es la página segura donde se introducen los datos de la tarjeta de crédito. Se requiere el número y tipo de tarjeta, fecha de caducidad, y 3 últimas cifras del código de seguridad, situado en la parte de la banda magnética.

4- La página final muestra la confirmación con el código de reserva. Esta página es enviada así mismo por email, a la dirección de correo que se ha indicado, de ahí la importancia que esta dirección esté correcta. En este email aparecen de nuevo todos los detalles relativos a su reserva, los datos de contacto y situación del establecimiento, así como la posibilidad de cancelar la reserva en caso de desearlo.

## **Disposiciones a tener en cuenta en el proceso de compra.**

### **15º.- Disponibilidad del producto**

La reserva de las habitaciones ofertadas está bajo disponibilidad. En caso de no haber habitaciones disponibles, el usuario no podrá reservar la habitación deseada para las fechas indicadas.

### **16º.- Tipos de productos**

La página web cuenta con una amplia variedad de reservas de habitaciones y servicios adicionales.

### **17º.- Importe máximo de pedido**

Existe un pedido máximo de cinco habitaciones por reserva.

### **18º.- Como ampliar o Cancelar mi pedido**

Para cancelar una reserva después de realizarla, ésta podrá ser cancelada con derecho al reembolso íntegro siempre y cuando se cumpla la siguiente condición:

- El cliente puede cancelar su reserva hasta 48 horas antes de la fecha de llegada al hotel.

Si la cancelación es posterior a las 48h previas a la fecha de llegada, el cliente deberá abonar el importe total de la primera noche, no aplicable en caso de tarifas no reembolsables las cuales están sujetas al 100% de gastos.

Para paquetes, ofertas y promociones especiales consultar lo especificado en cada caso.

Una vez que su reserva está confirmada, recibirá un email con el número de referencia de

su reserva. El email también contiene información sobre como cancelar su reserva a través de internet. Su depósito y gastos de reserva, una vez abonados, no son reembolsables en el caso de cancelación. Los costes de cancelación, además del depósito y los gastos de reserva, podrían ser abonados al establecimiento, dependiendo de su política, una copia de ésta será presentada durante el proceso de reserva.

Usted podría cancelar su reserva original siguiendo las instrucciones de su email de confirmación, y tras ello volver a hacer una reserva con las modificaciones que desee. En ese caso, usted perderá el depósito que ya ha sido pagado en la reserva que ha cancelado. Por esta razón, es mejor contactar con el hotel si necesita realizar alguna modificación. Para solicitar la cancelación de la reserva deberá enviar un correo electrónico a la dirección [admon1@valledeleste.es](mailto:admon1@valledeleste.es) o contactar con el departamento de atención al cliente, 950548600.

### **19º.- Gastos y formas de envío y plazo de entrega**

### **20º.- El plazo de entrega**

### **21º.- Factura**

¿Dónde puedo consultar mi factura? La factura se le enviará al cliente por email, si no la ha solicitado previamente, se le entregará en recepción el día de salida.

### **22º.- Impuesto sobre el valor añadido**

De conformidad con la normativa vigente, toda compra efectuada a través del sitio web estará sujeta a Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

### **23º.- Métodos o Modalidades de pago**

A) Mediante tarjeta de crédito/débito, para lo que facilitará, entre otros:

(i) nombre y apellidos;

(ii) número de tarjeta;

(iii) CVV/CVC;

(iv) fecha de caducidad de la tarjeta;

Una vez hayas validado toda la información sobre tu reserva aparecerá una elección para elegir qué modalidad de pago deseas utilizar e introduces tus datos.

En el caso de que la plataforma de pago informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online y en el momento, al cliente de la anulación como hemos comentado anteriormente. No se pueden realizar pagos con tarjetas emitidas fuera del territorio Español.

Los datos de tu tarjeta están protegidos en todo momento gracias a los servidores seguros de las entidades bancarias que usan una encriptación SSL en sus comunicaciones.

Los datos de tu tarjeta no se guardarán en nuestra base de datos, ya que cuando se rellenan serán en la web segura de la entidad bancaria elegida.

#### **24°.- Disposiciones generales sobre el Proceso de Pago**

- La orden de pago dada por el Usuario implica necesariamente la adhesión a estas Condiciones Generales así como de las condiciones particulares del pedido.
  - Para cualquier forma de pago escogida por el Usuario, todos los pagos estarán sujetos a los términos y condiciones aplicables al Usuario por las entidades financieras intervinientes o por las plataformas de pago de forma segura (p.e. Visa, Mastercard, etc.).
  - Una vez efectuado correctamente el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico informativo y de confirmación que acredite las condiciones esenciales de la operación:
    - o Servicios contratados, y descripción de la prestación del mismo.
    - o Productos enviados a la dirección indicada por el Usuario:
- El correo de confirmación contendrá la factura del producto con la que el Usuario podrá, a la recepción del pedido, solicitar la garantía al comerciante correspondiente.
- El Prestador, se reserva el derecho de cancelar pagos o pedidos en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

#### **25°.- Devoluciones de productos defectuosos, dañados o incorrectos o ejerciendo el derecho de Desistimiento**

Según la normativa reguladora, el derecho de desistimiento al servicio contratado a VALLE DEL ESTE HOTEL GOLF SPA, S.L.U. queda reflejado en el apartado 18°.

#### **26°.- Excepciones al derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- Productos que puedan ver alterada su naturaleza.

#### **27°.- Atención al cliente: Ayuda, Sugerencias y Reclamaciones**

En cualquier momento, se puede poner en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para pedir ayuda, poner sugerencias o reclamaciones escribiendo a [admon1@valledeleste.es](mailto:admon1@valledeleste.es), o bien, llamando al 950548600 las 24 horas, los 365 días del año.

#### **28°.- Garantía de los productos**

La garantía de este producto corresponde a la efectiva prestación del servicio de acceso y disfrute de la estancia en el apartamento seleccionado, para el número de personas

seleccionado y bajo las condiciones de uso que se especifican en el e-mail de confirmación recibido tras la reserva.

### **29º.- Derechos del Prestador**

- Conservar, modificar o suspender su web sin previo aviso.
- Modificar el precio de las ofertas.
- Rechazar pedidos por falta de existencias o impago del cliente.
- Rechazar el acceso a las herramientas informáticas a clientes en caso de incumplimiento de estas condiciones.
- Percibir el importe de las compras del cliente, aceptada la transacción.
- Reservarse el dominio y conservar la plena propiedad del artículo hasta el íntegro pago por parte del cliente.
- No reproducir, enajenar o disponer de la información publicada por **El Prestador** en todos sus contenidos sin permiso expreso de la propia compañía.
- Proceder a corregir o enmendar errores humanos o informáticos.

### **30º.- Limitación de responsabilidad**

Toda la información facilitada por el Usuario al **Prestador** y a través de los formularios correspondientes deberá ser veraz. Es responsabilidad del Usuario mantener los datos suministrados, al Prestador, debidamente actualizados. En todo caso, el Prestador se exime de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de haber facilitado información falsa, insuficiente, inexacta o incorrecta.

El acceso al sitio web no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de verificar la autenticidad, idoneidad, exhaustividad, exactitud, adecuación y actualización de la información suministrada por el Usuario a través de los correspondientes formularios.

**El Prestador** no será responsable en aquellos supuestos en los que corresponda a los padres, tutores o representantes legales de los Usuarios menores de edad o incapacitados, autorizar el acceso, suministro de información personal o utilización del sitio web o la contratación de cualesquiera productos o servicios proporcionados a través de las aplicaciones o plataforma web. Será responsabilidad de los mencionados padres, tutores o representantes legales supervisar el acceso y uso del menor o incapacitado a la contratación de los productos y servicios proporcionados a través de **WWW.VALLEDELESTE.ES**

El acceso de los Usuarios a los Contenidos no implica obligación alguna por parte del **Prestador** de controlar la ausencia de virus o elementos informáticos que puedan tener algún efecto dañino en el equipo informático del Usuario. En todo caso, corresponderá al Usuario disponer de las herramientas necesarias para detectar dichos virus o elementos informáticos de carácter dañino. En consecuencia, El prestador no será responsable de los posibles daños ocasionados en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros



durante el acceso a los Contenidos.

**El Prestador** no responderá por las interrupciones que se produzcan en los servicios eléctricos o de telecomunicaciones que impidan a los usuarios utilizar los servicios ofrecidos.

### **31º.- Ley aplicable y Jurisdicción**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, el prestador y el usuario, renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales del domicilio del EL PROPIETARIO DE LA WEB.

### **32º.- Plataforma de resolución de litigios en línea para consumidores y comerciantes**

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet.

Dirección a la plataforma:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>