



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y CONTRATACIÓN

Este alojamiento es propiedad y está gestionado por María del Mar Ruiz Ruiz (en adelante «propietaria»), con DNI. 25.092.366-X y domicilio, a efectos de notificación, en calle Santa María, 11, 1ºB, 42.001, Soria. Correo de contacto: info@sorialunallena.es.

1. INFORMACIÓN GENERAL.

Este documento establece los Términos y Condiciones Generales de Uso y Contratación (en adelante, «Términos y Condiciones») del sitio web www.sorialunallena.es (en adelante, «el Sitio Web»), propiedad de María del Mar, con CIF y domicilio social en Soria, Castilla y León (España). Para cualquier comunicación puede dirigirse a: info@sorialunallena.es.

El apartamento anunciado en el Sitio Web tiene la siguiente licencia de «Vivienda de Uso Turístico» expedida por la Junta de Castilla y León: VT.42/0231, cumpliendo con la normativa legal vigente.

2. OBJETO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

A través del Sitio Web, los usuarios podrán:

- Consultar disponibilidad, características y precios de los apartamentos.
- Realizar reservas y pagos.
- Recibir atención personalizada y resolución de dudas.

La utilización del Sitio Web implica la aceptación plena de estos Términos. Si el usuario no está de acuerdo, debe abstenerse de utilizarlo.

3. NORMAS GENERALES DE USO DEL APARTAMENTO.

El usuario se obliga a utilizar el alojamiento de forma adecuada, respetuosa y conforme a las siguientes normas:

- a) No se puede fumar o consumir sustancias estupefacientes en ninguna parte de la vivienda o zonas comunes.
- b) No se admiten animales ni mascotas.
- c) No se puede realizar cualquier actividad que altere la convivencia o impida el normal descanso de otros usuarios del inmueble, de acuerdo a lo dispuesto en las ordenanzas municipales, tales como música elevada, ruidos, fiestas de despedida o similares, etc.
- d) No se puede hacer ruido de 23:00 a 09:00.
- e) Se debe dejar la puerta cerrada al salir de la vivienda.
- f) Check-in después de las 14:00 y Check-out hasta las 10:00, pero siempre se intentará amoldar a las necesidades de nuestros huéspedes y ser flexibles según disponibilidad.
- g) Se ruega dejar el apartamento en condiciones razonables de orden y limpieza. El servicio de limpieza final está incluido, pero si se requiere una limpieza extra por condiciones excepcionales, se aplicará un cargo adicional.
- h) En las zonas comunes (portal, zona de acceso...), los huéspedes deberán respetar las normas de convivencia y limpieza. No está permitido hacer uso indebido o exclusivo de dichas áreas.
- i) Queda prohibido introducir o sacar muebles o electrodomésticos, realizar obras, modificaciones o reparaciones sin autorización expresa del anfitrión.
- j) Queda estrictamente prohibido modificar la configuración de cualquier electrodoméstico, aparato electrónico o sistema de domótica, como routers, televisores, videoporteros, entre otros, sin la autorización previa y expresa de la administración o de la propietaria.

- k) No se puede superar la capacidad máxima fijada para la vivienda de uso turístico durante el proceso de reserva. En ningún caso podrán hospedarse más de 8 personas.
- l) Las visitas de personas no registradas en la reserva deberán ser previamente autorizadas por la propietaria.
- m) Queda terminantemente prohibido ceder, alquilar, subarrendar o permitir el uso del alojamiento a personas no incluidas en la reserva, sin el consentimiento expreso y por escrito de la propietaria.
- n) No se puede ejercer actividades o usar la vivienda de uso turístico para fines distintos de aquellos para los que fue reservada.
- o) No está permitido utilizar el alojamiento para actividades comerciales, profesionales, promocionales o de producción audiovisual sin el consentimiento expreso y previo de la propietaria.
- p) No se pueden introducir aparatos que aumenten el consumo habitual de agua o energía eléctrica sin autorización expresa de la propietaria.
- q) Está prohibido realizar actividades que atenten contra las normas usuales de convivencia o el régimen normal de funcionamiento de la vivienda de uso turístico, debiendo dejar ésta en las mismas condiciones que la recibieron.
- r) No se pueden introducir materias o sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daños o molestias a los demás ocupantes del inmueble.
- s) No se puede obstaculizar la realización de trabajos de reparación o mantenimiento que sean de urgente intervención.
- t) Está prohibido hacer un uso ilícito de internet como por ejemplo distribución de pornografía, fraudes, estafas, amenazas, suplantación de identidad, etc.
- u) En virtud de lo establecido por el Real Decreto 933/2021, publicado el 26 de octubre de 2021, todos los huéspedes mayores de 14 años están obligados a proporcionar sus datos personales para el registro de viajeros, según la legislación española.

El incumplimiento de estas normas supondrá la resolución inmediata del contrato, con desalojo de los huéspedes y sin derecho a reembolso, pudiendo dar lugar a responsabilidad civil o penal.

4. RESERVAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.

Para realizar una reserva, el usuario deberá completar el formulario de reserva, aceptar los presentes Términos y realizar el pago correspondiente.

La propietaria se reserva el derecho a cancelar la reserva en caso de:

- Datos falsos, incompletos o contradictorios.
- Impago en los plazos establecidos.
- Sospecha de uso fraudulento o no autorizado del alojamiento.

La confirmación de reserva se enviará por correo electrónico.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y CAMBIOS.

- El cliente puede cancelar la reserva de forma gratuita hasta 24 horas después de haberla realizado.
- Las penalizaciones se estructurarán de la forma siguiente, atendiendo al momento en el que se produce el desistimiento:
 - a) Hasta 30 días antes del inicio de arrendamiento: 15 % de la renta total.
 - b) Hasta 20 días antes del inicio del arrendamiento: 50% de la renta total.
 - c) Hasta 14 días antes del inicio del arrendamiento: 65% de la renta total.
 - d) Menos de 14 días antes del inicio del arrendamiento: 90 % de la renta total.

e) Cuando el desistimiento se produjera una vez que la vivienda ya ha sido puesta a su disposición (en el momento de su entrada o llegada) la parte arrendataria quedará obligada al pago total de la renta por el arrendamiento de la vivienda.

- Si el cliente desea hacer algún cambio en su reserva, primero tendrá que cancelar la reserva en curso y después realizar una reserva nueva.
- En caso de devolución, se cobrará una tasa de administración y gestión de 10€ y la deducirá del importe a reembolsar.
- En caso de salida anticipada por parte del huésped, no se realizará devolución parcial o total del importe de la reserva.

6. PRECIO Y FORMAS DE PAGO.

Todos los precios se expresan en euros (€) e incluyen el IVA vigente (0%). Se permiten pagos según las formas habilitadas en el Sitio Web.

7. OBLIGACIONES DEL HUÉSPED Y RESPONSABILIDAD.

El huésped es responsable por:

- El uso correcto del alojamiento y sus bienes.
- Informar de cualquier desperfecto durante la estancia.
- Responder económicamente por daños o pérdidas causadas. El huésped será responsable de cualquier daño causado al apartamento, mobiliario, electrodomésticos o instalaciones durante su estancia. Los costes derivados de la reparación o sustitución serán cargados al titular de la reserva.

La propietaria podrá cargar el importe correspondiente a reparaciones o reposiciones sobre el método de pago facilitado por el huésped.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA PROPIETARIA.

La propietaria no se hace responsable de pérdidas, robos, daños personales o materiales sufridos por los huéspedes durante su estancia, salvo que se deriven de una actuación negligente por parte del alojamiento. El uso de las instalaciones, electrodomésticos, servicios y zonas comunes se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del huésped. Asimismo, el alojamiento no será responsable de interrupciones puntuales en servicios públicos (agua, electricidad, internet, obras en la vía pública, etc.) cuando se deban a causas ajenas a su control o fuerza mayor. Tampoco responderá por molestias derivadas de obras externas, ruidos de vecinos u otras situaciones ajenas a su control.

9. OBJETOS OLVIDADOS.

La propietaria conservará los objetos personales olvidados por los huéspedes en el alojamiento durante un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de salida. Transcurrido dicho plazo, sin que el huésped haya solicitado su recuperación, se entenderá que renuncia a los mismos. En caso de solicitud de devolución, los objetos se enviarán mediante mensajería privada a contra reembolso. El coste estimado del envío es de unos 15€, sin incluir los gastos adicionales de embalaje, manipulación y gestión, que también correrán íntegramente a cargo del huésped. La propietaria no se hace responsable por la pérdida o deterioro de dichos objetos durante el envío ni garantiza su localización una vez finalizada la estancia.

Artículos de valor (joyería, electrónica) se entregarán solo en comisaría.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales proporcionados por el huésped durante el proceso de reserva serán tratados con confidencialidad y conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Sus datos personales serán incorporados a un fichero bajo responsabilidad de la propietaria para la gestión de reservas y cumplimiento legal. Puede ejercer sus derechos enviando un email a info@sorialunallena.es.

11. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES.

Para cualquier consulta o reclamación puede contactar por:

- Email: info@sorialunallena.es
- WhatsApp: +34 639 72 11 72

Se pondrá a disposición del cliente una hoja de reclamaciones oficial conforme a la normativa vigente.

Más información en: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/>

12. FUERZA MAYOR.

La propietaria no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando dicho incumplimiento se deba a causas de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles e inevitables, incluyendo, pero no limitándose a: incendios, inundaciones, cortes de suministro, conflictos laborales, pandemias, restricciones gubernamentales o cualquier otra causa fuera del control razonable del alojamiento.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Estas condiciones se rigen por la legislación española. En caso de conflicto, ambas partes se someterán a los juzgados y tribunales de la ciudad de Soria, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

14. ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La propietaria se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Las modificaciones serán publicadas en el Sitio Web y entrarán en vigor desde su publicación.