CONDICIONES GENEREALES DE CONTRATACION CON RUSTICAL TRAVEL

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y el Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y de servicios de viaje vinculados, así como lo dispuesto a continuación, y tienen por objeto regular las relaciones entre RusticalTravel.com , y los consumidores finales de los servicios de alojamiento objeto de la contratación.

Información General

Titular: JJ Puig Costa (en adelante Rustical Travel), con CIF: 50.858.286-L, Calle Orense 70, Planta 9, Puerta 1, 28020 Madrid, España, agencia de viajes afiliada al seguro obligatorio según las leyes de la Unión Europea. Agencia de Viaje registrada con Título de Licencia CICMA2297, Madrid (España). En adelante RT. Correo electrónico info@rusticaltravel.com y teléfono (+34) 913 013 086, que actúa como plataforma on line de alquiler de alojamientos vacacionales, y por tanto actúa como mero intermediario entre el huésped (arrendatario) y el propietario (arrendador), siendo su labor la de mero anunciador de alojamientos disponibles a través del portal web, procediendo a gestionar calendarios de disponibilidad y precios de los mismos, con asesoramiento sobre los alojamientos.

Huésped (arrendatario): persona que contrata con RT el hospedaje en los alojamientos de referencia bajo las condiciones aquí establecidas, y las condiciones particulares que se detallarán para cada alojamiento.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVAS POR LOS CLIENTES

1. La Reserva

Todas las peticiones de servicios están sujetas a disponibilidad del alojamiento, de forma que el contrato entre Rustical Travel y la persona designada en la Confirmación de Reserva solo pasará a ser vinculante y quedará perfeccionado una vez RT haya emitido la confirmación de la reserva en firme por escrito.

1.1. Obligaciones del Huésped / Inquilino:

- La persona designada en la confirmación de reserva será el huésped principal.
- El huésped principal debe ser mayor de 23 años en el momento de formalizar la reserva.
- El huésped principal será responsable de todos los pagos previstos, y de informar a otros miembros del grupo acerca de estas condiciones de reserva y cualquier otro asunto relacionado con el alquiler y la propiedad elegida.

- Es responsabilidad del huésped principal ostentar el consentimiento del resto de miembros del grupo para formalizar la reserva en su nombre, así como que éstos han sido informados de las condiciones del servicio.
- Todos los huéspedes / inquilinos aceptan y deben cumplir las condiciones de reserva y normas de uso de la vivienda.
- Asumir el resto de las obligaciones que a lo largo del presente contrato se regulan adicionalmente a las mencionadas en el presente apartado.

1.2. Proceso de reserva:

- Una vez verificada la disponibilidad, y realizado el pago, Rustical Travel enviará una Confirmación de Reserva por escrito al correo electrónico facilitado al efecto por el huésped principal. Por dicho medio RT informa que cualquier notificación de su parte se realizará mediante correo electrónico, siendo obligación del huésped principal comprobar su correo, así como notificar a RT cualquier cambio en su dirección de correo electrónico.
- Al recibir el huésped principal su Confirmación de Reserva, deberá comprobar todos los detalles. Si alguno no fuera correcto, deberá informar a Rustical Travel inmediatamente, asumiendo cualquier tipo de error y consecuencia del mismo, de no verificar la información contenida en la confirmación enviada.
- En el momento de realizar la reserva, deberá comunicarnos cualquier petición especial que pudiera condicionar al disfrute de sus vacaciones, ya que no podemos garantizar que siempre puedan cumplirse dichas peticiones.
- RT gestionará cualquier petición especial con rapidez y esforzándonos para que pueda cumplirse, en cuyo caso se lo confirmará por escrito al huésped principal. De no confirmarse dicha petición especial, en el plazo de 72 horas, tal negativa será comunicada al cliente, quien de no manifestar nada en contrario en el plazo de 2 días, se entenderá que desiste de tal petición especial.
- Todas las comunicaciones realizadas entre las partes están presididas por el principio de veracidad y buena fe.

1.3. Anticipo de reserva:

- Rustical Travel confirmará la reserva cuando reciba el porcentaje inicial del pago, siendo este no reembolsable, y ascendente al 25 por ciento (25%) del valor total del alquiler de la propiedad.
- Si la reserva se realizara con menos de 8 semanas de antelación con respecto a las fechas reservadas, el pago requerido para confirmar la reserva es el importe total. No obstante, en algunos casos, el desembolso expresado en el apartado anterior deberá realizarse con más de 8 semanas, antes del inicio del día de entrada, si bien en este caso quedará claramente reflejado en la información de reserva en la página de la propiedad.
- El pago del anticipo de una reserva no puede fraccionarse en distintos abonos, sino que se efectuará en un único pago.

2. Pago final

- La totalidad del importe pendiente una vez descontada la reserva (también denominada "anticipo) deberá abonarse con una antelación mínima de 8 semanas antes del día de entrada.

- En algunos casos, el desembolso expresado en el apartado anterior deberá realizarse con más de 8 semanas antes del inicio del día de entrada, en cuyo caso quedará claramente reflejado en la información de reserva en la página de la propiedad.
- Este pago final no puede dividirse en pagos separados.
- La fecha límite del pago estará claramente indicada en la Confirmación de Reserva por parte de RT.
- El pago del precio se considera como condición resolutoria expresa. Esto es, si no se realiza el pago al llegar esta fecha, la reserva podrá ser cancelada por parte de RT, en cuyo caso retendremos el anticipo y aplicaremos los cargos descritos en nuestra política de cancelación.
- Al aceptar estas condiciones de reserva, los clientes que hayan proporcionado sus datos de tarjeta de crédito / débito (ya sea por teléfono o en línea) autorizan expresamente a Rustical Travel a procesar el cobro del resto pendiente a la misma tarjeta usada para pagar el anticipo de reserva antes de la fecha límite (a menos que la reserva haya sido cancelada y le hayamos proporcionado la factura correspondiente).
- En ningún caso se aceptarán comunicaciones vía aplicaciones de comunicación (p. ej. WhatsApp, Telegram, etc..) instantánea como medio válido de comunicaciones entre las partes.

3. Precios

- Todos los precios publicados por RT incluyen el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido), y no están sujetos a ningún cargo adicional a la tarjeta de crédito/débito. Los precios están publicados en la divisa Euro, y se cobran en la misma divisa.
- No obstante, lo dispuesto en el apartado anterior, al mostrar la web de RT el precio equivalente en otras divisas, se trata meramente de una orientación informativa por cuanto el valor de cada divisa se encuentra en constante fluctuación debido al funcionamiento general del mercado de divisas, a cuyo control es ajeno RT.

4. Política de cancelación y modificación de reserva:

4.1 Cancelación por parte del huésped:

Si el huésped pretende cancelar su reserva, debe acudir a la parte inferior de su Confirmación de Reserva, donde podrá observar un enlace de acceso a una página personalizada de cancelación. Dentro, podrá consultar la información de su reserva y los cargos de cancelación aplicables.

Si desea proceder con la cancelación, debe pinchar en el botón SOLICITAR CANCELACIÓN en esta página para que se nos notifique.

4.1.1 Gastos de cancelación:

Rustical Travel procederá a aplicar los siguientes gastos de cancelación:

- si se produce la cancelación con más de 56 días antes del inicio de la reserva RT percibirá únicamente el anticipo no reembolsable anteriormente descrito en el apartado 1.3 “Anticipo de Reserva” (25%).
- si se produce la cancelación entre 43 y 55 días antes del inicio de la reserva, RT percibirá el 50% del valor total de la reserva.
- si se produce la cancelación entre 29 y 42 días antes del inicio de la reserva, RT percibirá el 75% del valor total de la reserva.

- si se produce la cancelación entre 28 días o menos antes del inicio de la reserva, RT percibirá el 100% del valor total de la reserva.

En el caso de algunas propiedades apliquen una política de cancelación más restrictiva, se aplicará ésta en vez de la general anteriormente indicada, si bien en todo caso estas excepciones estarán claramente indicadas en la página web, y serán avisados los consumidores previamente.

La suma del número de días "antes del inicio de la reserva" comienza el día en que el huésped principal envíe a RT la solicitud de cancelación formal cumpliendo los parámetros indicados en el presente documento. Cualquier solicitud de cancelación que no se efectúe conforme a los parámetros formales que se detallan en el presente contrato no será vinculante en modo alguno para RT y por ende la reserva no se entiende cancelada.

No show: En cualquier caso, en todas las no presentaciones o "no-shows" en el momento acordado de entrada a la propiedad, el consumidor está obligado a abonar el 100% de la reserva confirmada.

Salida anticipada (early departure): La entrada y registro del huésped principal en la propiedad supone el devengo del 100% del importe del precio, por lo que cualquier salida anticipada de la propiedad conllevara el no reembolso de cantidad alguna.

4.2 Cancelación por parte de RT:

- Rustical Travel se reserva el derecho a cancelar la reserva realizada por el huésped, si bien éste supuesto de cancelación por parte de RT será de carácter excepcional y por circunstancias ajenas al control de la misma qué serán puestas en conocimiento del huésped principal.
- En el supuesto de que acaezca el anterior caso, RT se compromete a ofrecer una alternativa razonable, en caso de que exista la posibilidad de la misma.
- En caso de que no fuera posible encontrar una alternativa o no le resultara aceptable al huésped, se le reembolsará la totalidad del montante económico desembolsado sin aplicación de gastos de cancelación de ninguna naturaleza.
- En caso de que el huésped prefiriera una alternativa más barata, se le reembolsará la diferencia de precio; si es más cara, deberá pagar la diferencia.

4.3. Modificación de la reserva por el huésped principal:

- Los cambios de reserva en el caso de que sean posibles de realizar están sujetos a una tasa administrativa de CINCUENTA EUROS (50,00 €), si bien algunos cambios significativos (de las fechas de la reserva, por ejemplo) pueden suponer la cancelación de la reserva sin que RT deba reintegrar el importe abonado hasta ese momento por parte del huésped. Los cambios significativos de fechas pueden estar sujetos a una tasa administrativa de OCHENTA EUROS (80,00 €), sin perjuicio del posible cambio de tarifa por cambio de temporada si le afectare.
- Algunas modificaciones de reserva pueden constituir una cancelación parcial, en cuyo caso se aplicarán cargos (por ejemplo, si su reserva era para dos semanas, pero cambia a 1 semana, los cargos de cancelación descritos en la cláusula 4.1.1 se aplicarán a la semana cancelada. O, si se reduce el número de personas y cambia el precio para menos personas, los cargos de cancelación de la cláusula 4.1.1 se aplicarán a la diferencia de precio en vez de al precio total de la reserva).
- Si las fechas de la reserva se cambian y se posponen, RT se reserva el derecho a aplicar la política de cancelación sobre las fechas originales.
- Los anticipos de reserva no son transferibles de una reserva a otra.

4.3.1. Proceso de solicitud de modificación de la reserva:

- El huésped principal asociado a una reserva debe enviar a RT, mediante correo electrónico, la petición de modificación de la reserva.
- RT solo aceptará solicitudes de modificación de reservas si se realizan con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de la misma. Estas modificaciones pueden incluir cambios en el número de personas, requisitos especiales u otras solicitudes relacionadas.
- En el supuesto de que el huésped principal desee modificar el titular de la reserva, éste nuevo titular pasará a ostentar la condición de huésped principal aceptando expresamente los Términos y Condiciones de Rustical Travel, así como las tasas administrativas descritas en el apartado anterior las cuales se aplicarán al procesar el cambio.

4.3.2. Inexistencia del Derecho de Desistimiento

Según el artículo 103 de RD/ 1/2007 arriba indicado el Derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

I)El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

5. Tamaño y miembros del grupo

5.1 Declaración responsable de número de personas

- La persona designada en la Confirmación de Reserva es única y exclusivamente responsable de comunicarnos el número de personas correcto que se alojará en la propiedad, incluidos los niños de cualquier edad.
- No podrá alojarse en la propiedad un número de personas mayor al indicado en la Confirmación de Reserva bajo ninguna circunstancia, salvo que RT lo haya organizado y confirmado de manera específica.

5.2 Personas declaradas para el uso del alojamiento

- Únicamente pueden ocupar la propiedad las personas declaradas que la reservaron. Las estipulaciones dimanantes de la legislación vigente en la materia propias de la ley y de los seguros prohíben que los huéspedes que reservaron sean remplazados por otros diferentes, ya sea antes o durante la estancia, independientemente de si se excede o no el aforo máximo de la propiedad.
- Cualquier incidencia o daño causado por algún huésped no declarado será responsabilidad directa y solidaria de todos los huéspedes que sí se encuentren declarados.
- Dependiendo de la propiedad, los bebés y niños menores de 2 años pueden contabilizarse dentro de la ocupación máxima; esto lo determina el propietario del alojamiento y la normativa local aplicable. Esto se aplica incluso si duermen en una cuna en lugar de una cama convencional y no supone un cambio en el precio cuando el precio de la estancia depende del número de ocupantes. Además, algunos propietarios pueden no aceptar niños por debajo de cierta edad; cuando esta condición aplique, se indicará claramente en la información de reserva de la propiedad.
- El incumplimiento de estas condiciones de reserva facultará al encargado de la propiedad a ejercer su derecho de anulación de la reserva.

6. Ocupación del alojamiento vacacional

- El alojamiento vacacional puede ser ocupado y disfrutado en su totalidad, excepto en los casos en que una reserva se realice a un precio más bajo y con la condición de que uno o más dormitorios y/o parte de la propiedad se mantengan cerrados y sin usar.
- En caso de que una cama se ocupe, aunque sea únicamente por una noche del período de vacaciones reservadas, la cama y habitación deben limpiarse y prepararse por el propietario o encargado de la propiedad, y el precio del número máximo de personas en el grupo aplicará a todo el período de la reserva.

6.1. Propiedades que admiten mascotas

- Algunas de las propiedades publicadas en nuestra página indican que se aceptan mascotas, si bien ello siempre estará sujeto a petición por parte de los huéspedes y autorización al efecto por parte de RT.
- RT informa que pueden presentarse costes asociados a traer mascotas a modo de un pago adicional, o de una fianza reembolsable, o de ambos en algunos casos, siendo RT la encargada de informar de ello.
- Los clientes asumen responsabilidad total por el bienestar de su/s mascota/s y por los daños que pueda causar. Una propiedad que admite mascotas no está obligada a garantizar la seguridad de los animales, ni a tener su perímetro cercado, siendo la responsabilidad de las mascotas y sus posibles incidentes ajenos a RT.
- Está prohibido el baño de mascotas en piscinas o recintos similares habilitados al efecto.
- RT informa que en algunas fincas pueden convivir animales que normalmente vivirán en esa finca o granjas ecológicas, pero está prohibido que entren en la propiedad, así como alimentarlos.
- Para evitar posibles incidentes, los clientes/ huéspedes con alergias a animales deben informar de ello a Rustical Travel antes de proceder con su reserva.

6.2. Fumar

Como norma general está prohibido fumar dentro de la propiedad. No obstante, en ocasiones excepcionales puede haber exclusiones a esta norma, si bien invitamos a preguntar a RT acerca de este extremo ya que, en definitiva, dependerá de cada propiedad.

6.3. Privacidad y ruido

Rustical Travel y los dueños de las propiedades somos conscientes de su necesidad de privacidad y descanso. El alojamiento vacacional puede que esté localizado en una zona rural apartada o en un pueblo y, aunque estos lugares son habitualmente tranquilos, es posible que perciba sonidos propios del campo y los pueblos como el de pájaros, perros y otros animales, vehículos de granja, así como música y fuegos artificiales en épocas de fiestas.

Tenga en cuenta que, si su alojamiento vacacional tiene piscina o jardines, se realizarán visitas de mantenimiento en algún momento durante su estancia para cuidar los estándares del alojamiento y sus instalaciones.

6.4. Mobiliario y equipamiento

Las propiedades de nuestra web han sido seleccionadas por su atractivo y variedad de cualidades. Algunas están muy bien equipadas y con muebles de lujo, mientras que otras son más rusticas y modestas. Es decir, el mobiliario y equipamiento puede variar entre alojamientos por lo que si existe algún artículo u equipamiento que sea importante para el/los huésped/es pueden consultarlo con RT antes de proceder a efectuar la reserva.

En consecuencia, podrá haber inventario (por si falta o se rompe algo) que deberá ser firmado al inicio de la estancia por el huésped quien se hace responsable por los daños y perjuicios que pueda causarse. A la finalización de la estancia, el propietario podrá realizar comprobación del estado del alojamiento conforme el inventario firmado.

6.5. Gas, electricidad y agua

Se incluye un uso razonable de gas, electricidad y agua en el precio del alquiler vacacional de la mayoría de las propiedades. En algunas ocasiones, elementos como la electricidad suponen un coste aparte. En ese caso, estará claramente indicado en la información de reserva de la propiedad.

Los propietarios o sus agentes autorizados no permiten el uso de la red eléctrica del alojamiento para conectar dispositivos externos que no sean proporcionados por el propio alojamiento, salvo que se obtenga una autorización expresa y por escrito. No obstante, esta autorización no será necesaria para cargar dispositivos móviles personales, como teléfonos, ordenadores portátiles, tabletas y otros similares, ni para aparatos de higiene personal, como cepillos de dientes eléctricos.

6.6. Aire acondicionado

Salvo que esté indicado expresamente, las propiedades no disponen de aire acondicionado. RT informa que las propiedades rurales de estilo tradicional normalmente están diseñadas para soportar el clima local, y se benefician a menudo de un régimen de brisas. A veces se proporcionan ventiladores cuando puedan ser necesarios. Cuando el uso del aire acondicionado está incluido en el precio, este servicio se incluye con la condición de que ningún dispositivo se mantenga en funcionamiento de manera continuada incluso cuando la casa esté desocupada. Es condición también que se uso sea con puertas y ventanas firmemente cerradas.

6.7. Calefacción

Algunas propiedades tienen calefacción central de gasoil para los meses fríos, otras tienen calefacción a base de radiadores que funcionan cuando la estufa de leña está encendida, otras tienen calefactores eléctricos, de gas o a base de pellets. Si una propiedad tiene estufa de leña o chimenea, la leña no está incluida en el precio, salvo que se indique lo contrario.

Se recomienda consultar en cada caso la página de la propiedad en cuestión.

6.8. Equipamiento para bebés

- Aunque pueden proporcionarse cunas en muchas de nuestras propiedades (aunque no en todas), y habitualmente libre de cargos, deben solicitarse a Rustical Travel con suficiente antelación antes de la llegada. Es su responsabilidad asegurarse de que el número de cunas necesarias están disponibles antes de reservar, y que son adecuadas para la edad y requisitos especiales del bebé (ya que las cunas no están estandarizadas).

- Por razones de higiene, el huésped debe traer su propia ropa de cuna, pues no se proporciona en las casas.
- Las tronas también deben solicitarse con antelación. Son menos habituales en España, aunque algunas propiedades también pueden proporcionarlas. Estas tronas no están estandarizadas.
- Rustical Travel hará todo lo posible para solicitar artículos de bebé que no estén indicados en la lista de equipamiento de una propiedad, pero no puede garantizar su disponibilidad.

6.9. Internet y televisión por satélite

- Si en una propiedad hay disponible conexión a internet, RT no puede garantizar su velocidad o fiabilidad, que estarán sujetas a los proveedores del servicio y la fuerza de la señal en diferentes zonas de la casa y alrededores.
- Si tener una buena conexión a internet es especialmente importante para el huésped, recomendamos encarecidamente preguntar a Rustical Travel si la propiedad que planea reservar pudiera tener una conexión limitada.
- Del mismo modo, si se indica que una propiedad dispone de televisión por satélite, no podemos garantizar los canales disponibles si el proveedor de TV suspende el servicio o se altera la señal.

6.10. Piscinas

- Los huéspedes deben tener en cuenta que, aunque generalmente es habitual que las piscinas estén abiertas de manera continua durante el período indicado en las páginas de cada propiedad, su uso y disponibilidad están sujetos a la variabilidad del clima y temporada de apertura.
- Es importante entender que el uso de las piscinas (así como de cualquier otro equipamiento) es bajo su propia responsabilidad y riesgo.
- La mayoría de las piscinas no están valladas y no hay socorristas contratados en las casas. Deben tomarse las precauciones necesarias y seguir las normas locales de seguridad para el uso de piscinas.
- Los menores de edad y personas que no sepan nadar deben ser supervisados en todo momento.

6.11. Preparación de la propiedad: limpieza y ropa de cama

- La tasa por limpieza final está normalmente incluida en el precio del alquiler vacacional. Si esta se cobra aparte, se indicará claramente y con antelación en la información de reserva en la página de la propiedad.
- Algunas propiedades también ofrecen servicios adicionales de limpieza durante la estancia. Estos pueden estar incluidos en el precio total de la reserva, o disponibles bajo petición, con coste adicional. Si aplica el último caso, también se indicará con antelación en la información de reserva de la propiedad.
- El alquiler no incluye cambio diario de toallas y sábanas. Se proporciona un juego de toallas y sábanas, lo suficiente para una estancia de una semana. En caso de alojarse más de una semana, por favor consulte con RT cómo se organiza el cambio de sábanas, toallas y útiles de semejante naturaleza ya que cada propiedad operará de manera diferente.

6.12. Mantenimiento y reparaciones

- Si es necesario que el propietario, algún representante suyo o un profesional cualificado visiten la propiedad para el mantenimiento del equipamiento o realizar reparaciones, se tratará de mantener estas visitas al mínimo imprescindible para causar las menores molestias posibles.
- Bajo ninguna circunstancia pueden realizar los huéspedes ninguna tarea de mantenimiento, reparación o alteración de la propiedad o su equipamiento sin el consentimiento expreso del dueño. En caso de así hacerlo, RT no asumirá ninguna consecuencia derivada de dicha actuación.

6.13. Higiene y Seguridad

Las propiedades ofrecidas por Rustical Travel se rigen bajo la normativa española vigente en materia de Higiene y Seguridad.

6.14.- Celebración de eventos

La celebración de cualquier tipo de fiesta, celebración, reunión y/o eventos como bodas, comuniones, bautizos, despedidas de solteros, etc.... dentro de las propiedades están completamente prohibidos sin autorización previa de RT y de la propiedad.

Si el huésped principal, huéspedes u otro miembro del grupo tienen intención o desean celebrar cualquier tipo de fiesta y/o evento en la propiedad que hayan reservado, en los que intervengan terceros ajenos a los componentes de la reserva confirmada, deberán recabar y ostentar el consentimiento por escrito de Rustical Travel, y de la propiedad, pues dichos acontecimientos están sometidos a condiciones de contratación especiales y adicionales. Se tramitarán como peticiones especiales sometidas a sus propias condiciones de contratación.

Nota importante: RT solo organiza la reserva del alojamiento, por ende, cualquier evento (enlaces matrimoniales incluidos) sólo se permitirán y estarán aceptados previo consentimiento expreso del propietario o gestor autorizado del alojamiento, que se realizarán mediante una petición especial, y bajo su propio condicionado.

En el supuesto descrito en el párrafo anterior, el propietario o encargado del alojamiento podrá tener condiciones adicionales para estos eventos ajenas a los términos y condiciones del presente contrato. Bajo consulta a RT, el cliente podrá solicitar más información sobre estas condiciones para eventos.

6.15. Servicios adicionales

Los alojamientos disponibles en nuestra web no incluyen opciones de catering de bebidas y comida ni servicios de limpieza, salvo que se indique específicamente en la descripción del alojamiento en cuestión. Cuando se ofrezcan y acepten la prestación de servicios adicionales, estos serán independientes de Rustical Travel. RT no percibe comisión alguna ni cobra por estos servicios adicionales, por lo que no será responsable de los mismos.

En ocasiones y a petición, Rustical Travel puede proporcionar recomendaciones sobre servicios adicionales, como servicios de cocina, cuidado de niños, taxis y actividades vacacionales, cuyas condiciones contractuales serán independientes de las del alojamiento. RT no puede garantizar ni asumir responsabilidad alguna por estos servicios, ya que serán gestionados entre el Huésped o el líder del grupo y un tercero.

7. Responsabilidades

7.1. Rustical Travel como mero intermediario, no se hace responsable de cualquier incidencia, pérdidas, daños o gastos, así como por accidentes, enfermedades o muerte del huésped principal o cualquier otro miembro del grupo asociado a la propiedad reservada.

7.2. Al confirmar su reserva con nosotros, se perfecciona un contrato vinculante con el dueño de la propiedad. Rustical Travel actúa únicamente como agente intermediario y no puede aceptar responsabilidad por circunstancias ajenas a su control, tales como (se establece un glosario a modo orientativo):

- avería de electrodomésticos, cañerías, cableados, plagas, o daños como resultados de condiciones climáticas inusuales (que causen daños por tormentas o escasez de agua), o
- por decisiones tomadas por ayuntamientos locales o compañías públicas (como arreglos de carreteras y otras obras de mantenimiento o construcción).
- por acciones irregulares de las propiedades colindantes (obras o trabajos de mantenimiento), o por la negligencia del dueño de la propiedad o cualquier proveedor de servicios que pueda resultar en pérdida, accidente o lesión.
- RT tampoco acepta responsabilidad por ruidos locales u otras molestias ocasionadas en propiedades cercanas debido al ruido de animales de compañía o de granja, fauna local, o fiestas locales.

7.3. El huésped principal es responsable de la propiedad ocupada, y está obligado a cuidarla debidamente y a devolverla limpia y ordenada en el mismo estado en que la recibió.

En todo caso, deberá respetarse las reglas de convivencia, uso, seguridad, buena vecindad y medio ambientes relativa al hospedaje, tales como mantenimiento de la casa, el respeto a vecinos, cumplimiento normativas locales, la protección del medio ambiente, respeto hacia otros huéspedes y vecinos o la seguridad de usted y de lo que le rodean, incluidos niños (puede haber un propietario que pida que el cliente firme que él no es responsable de la seguridad de los niños).

En caso contrario, el propietario podrá dirigirse directamente al huésped principal a fin de que indemnice cumplidamente por los daños causados en la propiedad sea directamente o indirectamente, pudiendo descontarse tal indemnización de la fianza entregada

Algunas propiedades tienen instrucciones especiales, como por ejemplo las casas ecológicas que puedan requerir especial atención en la regulación del suministro de energía solar.

En estos casos, se deben respetar las reglas publicadas. Normalmente, la recolección de basura directamente desde su alojamiento no es un servicio que se incluya en el precio, a no ser que se indique como servicio adicional en la página de la propiedad.

El huésped principal es responsable de deshacerse regularmente de la basura en los contenedores correspondientes. Cualquier daño o artículo perdido es responsabilidad del huésped principal, y el coste

deberá ser cubierto según le sea solicitado, incluso en los casos en que no hubiera una fianza asociada a la reserva.

7.4. Existen ciertos derechos y responsabilidades asociadas al alojamiento vacacional contratado. Como inquilino, tiene el derecho a disfrutar el alojamiento tal y como está descrito en la página de la propiedad. Asimismo, tiene el deber de cuidar y poner atención para asegurar que la propiedad se mantiene segura y en buen estado para que otras personas puedan beneficiarse del mismo derecho. La propiedad debe cerrarse cuando esté ausente para proteger la propiedad y su contenido, incluidos sus pertenencias personales. Del mismo modo, debe tenerse en consideración cualquier medida de seguridad adicional y razonable que sea especificada por el propietario o su representante (incluido Rustical Travel).

7.5. Propiedades ecológicas

Algunas propiedades rurales localizadas en áreas ecológicamente sensibles o reservas protegidas se alquilan con una serie de condiciones especiales que deben respetarse. Generalmente, estas condiciones aplican al uso correcto y responsable del agua, la energía solar o a la eliminación de residuos (de baño o de otro tipo). Será informado de estas condiciones de parte del dueño de la propiedad, o su representante, o Rustical Travel.

7.6. Barbacoas

Usted es responsable de prestar la debida atención y cuidado en el uso de las barbacoas y su equipamiento, así como de cualquier daño o litigio que resulte de no haber prestado el cuidado necesario. Aunque haya barbacoa en una propiedad, no podemos garantizar que pueda usarse: Rustical Travel no puede aceptar responsabilidad por la no disponibilidad de las barbacoas si las autoridades locales o nacionales prohíben su uso durante períodos de riesgo de incendio.

7.7. Información vacacional

Su contrato con Rustical Travel es únicamente para el alojamiento vacacional tal y como está descrito. Aunque puede que Rustical Travel proporcione o publique instrucciones de llegada a las casas, o información sobre actividades, restaurantes, playas y excursiones, esta información se proporciona como meros consejos u orientaciones y de buena voluntad, declinando cualquier responsabilidad por la disponibilidad y cualidades de estos elementos (como por ejemplo la exactitud o vigencia de dicha información).

El huésped principal y todos los miembros del grupo son responsables de su propia seguridad y de la de otros en las playas, carreteras, excursiones o en cualquier actividad privada que realicen.

7.8. Aparcamiento

Rustical Travel no puede aceptar responsabilidad por pérdida o daño a vehículos privados o de alquiler (o su contenido) que usen los clientes durante su período de vacaciones. La mayoría de zonas rurales no tienen aparcamientos o garajes, y los cascos antiguos no suelen tener entrada de vehículos puesto que se construyeron antes de la edad de los vehículos a motor. Aunque aparcar en las zonas de los pueblos habilitadas para ello es a menudo sin coste, es su responsabilidad estacionar el vehículo de acuerdo a la ley.

7.9. Acceso al alojamiento vacacional

Muchas de las propiedades que ofrece Rustical Travel se ubican en zonas rurales, cuyo acceso es habitualmente mediante caminos o carreteras sin asfaltar. A veces el acceso puede ser empinado y/o con baches. La sección "ubicación" de la página de propiedad en nuestra web habitualmente ofrece una breve descripción del acceso a las propiedades basada en nuestros criterios en el momento en que inspeccionamos la propiedad; también puede pedirnos más detalles.

A modo orientativo se establece el siguiente ejemplo:

"Un vehículo normal que no tenga el chasis bajo será suficiente, a menos que se especifique lo contrario o se requiera por el deterioro del camino debido a condiciones climatológicas adversas. Rustical Travel hará lo posible para informar a los clientes si es necesario un vehículo de tracción 4x4 debido al deterioro del camino. Los clientes son responsables ante la compañía de alquiler de vehículos de cualquier daño realizado al vehículo, y recomendamos que contrate un seguro a todo riesgo en el momento del alquiler. Por tanto, el huésped será responsable de alquilar/poseer un coche cuyo motor sea lo suficientemente potente. Esto aplica especialmente para propiedades situadas en zonas con acceso por carreteras de montaña y es esencial para propiedades cuyo acceso sea algo empinado."

7.10. Acceso a la propiedad por los propietarios.

Durante la duración del servicio de alojamiento los propietarios, sus dependientes y/o representantes podrán acceder a las zonas exteriores de la propiedad en horario diurno a fin de realizar las tareas de mantenimiento de la propiedad o del jardín, de existir este. No obstante, los consumidores serán avisados previamente de tales labores a realizar y tales tareas se realizan con la mayor discreción y molestia posible.

7.11 Climatología Negativa

En ningún caso RT se responsabiliza de la existencia de climatología adversa en la ubicación del destino contratado.

8. Fianza

La fianza es un depósito de dinero para la seguridad o protección contra los posibles daños y perjuicios que puedan producirse en la vivienda por eso los dueños o gestores de algunas propiedades requieren una fianza como condición de reserva.

- Si dicha fianza es aplicable, estará indicado con claridad en la página de la propiedad
- Las fianzas están sujetas a deducciones por costes debidos a roturas, daños, elementos hurtados o facturas no pagadas, por lo que el huésped, al reservar una propiedad en la que se aplique una fianza, acepta proporcionar la cantidad estipulada en la manera que se especifique. Esta suma será retenida por la persona responsable del alojamiento, incluso en los casos en que la fianza es administrada por Rustical Travel.
- El huésped acepta que se pueda descontar (compensación) de la fianza cualquier cargo para cubrir daños o roturas que tengan lugar durante su estancia en la propiedad, cualquier gasto excepcional de limpieza necesario, y cualquier servicio o artículo que no haya sido pagado como aire acondicionado o leña cuando son costes adicionales.
- El acceso a la propiedad no puede realizarse hasta que la fianza haya sido debidamente proporcionada. A no ser que se indique lo contrario, dicha suma podrá ser retenida de la tarjeta de crédito / débito del huésped principal hasta no más de tres semanas tras la salida, suponiendo que

no se hayan producido reclamaciones asociadas a la fianza de parte de la persona responsable del alojamiento. La retención de la fianza será objeto de operación bancaria aparte del pago del precio, si tal es el método de prestación de la garantía.

- A veces, la fianza se pagará localmente y en efectivo a la persona encargada de recibir a los clientes a la llegada, y se devolverá a la salida o de manera posterior a la salida y otras veces, según la modalidad de cada propietario mediante operaciones bancarias.
- La propiedad debería ser inspeccionada a su llegada para comprobar que todo está en orden, y el huésped deberá informar al encargado / dueño de la propiedad de cualquier defecto. Asimismo, el día de la salida deberá informar al encargado de la propiedad de cualquier rotura que haya tenido lugar durante su estancia.

*__Nota importante:__ incluso en aquellos casos en que sea Rustical Travel quien tenga depositada la fianza, se trata de un asunto a tratar entre el cliente y el responsable de la propiedad, con quien se entenderán las incidencias existentes, dejando al margen a Rustical Travel.

9. Llegada y salida de la propiedad

9.1. Check in y check out

- Para la mayoría de los alojamientos la hora de entrada (check-in) será entre las 5 de la tarde y no más tarde de las 10 de la noche.
- La hora concreta para el check-in debe ser organizada de antemano con el equipo de reservas de Rustical Travel.
- La hora de salida (check-out) será normalmente las 10 de la mañana y rara vez después de las 11 de la mañana. El retraso en la salida más allá de la hora indicada podrá suponer el devengo de una cantidad adicional.
- Se ruega colaboración para respetar el trabajo de preparación que requiere su alojamiento; es por ello qué se establecen estos horarios que son necesarios para los equipos de limpieza.
- En ocasiones puede ser posible organizar un horario de entrada y salida diferente, pero no puede garantizarse.
- En caso de que su llegada sea un horario más tarde del anunciado, debe siempre comprobar sea posible y aún en estos casos, a menudo, se aplica una tarifa adicional.

9.2. Organización de la llegada y la salida

- Rustical Travel, o en su caso el responsable de la propiedad, le podrá solicitar al huésped principal que informe con antelación la hora estimada de llegada y así saber aproximadamente a qué hora esperarle, y asegurar dentro de lo posible que su llegada vaya sin contratiempos. El huésped principal acepta informar de esta hora estimada de llegada con suficiente antelación.
- Antes de su viaje, Rustical Travel o en su caso la persona responsable del alojamiento, le enviará las instrucciones para su llegada y datos de contacto. Debe leer con atención y seguir las instrucciones que se le proporcionen. Es también su responsabilidad asegurarse de que tiene acceso a toda esta información el día de su llegada.
- Si no va a llegar a la hora establecida con anterioridad, deberá contactar directamente a la persona encargada de recibirle.
- RT recomienda encarecidamente que el huésped porte consigo un teléfono móvil operativo. Si no tiene acceso a un teléfono móvil el día de su llegada, debe comunicárselo a Rustical Travel antes de

la fecha de su viaje para que puedan organizarse acuerdos especiales con el responsable del alojamiento.

- A su llegada el huésped principal debe informarse de qué hacer con la llave el día de su salida.
- El huésped debe tener en cuenta que, aunque habitualmente las personas encargadas de recibir a los clientes tienen experiencia, puede que solo hablen español o inglés. Estas personas, así como los asistentes, conserjes y encargados representan a la propiedad, y no son empleados de Rustical Travel si no del proveedor del servicio (el propietario del alojamiento). En cualquier caso, si sufre alguna dificultad, por favor contáctenos y haremos lo posible por ayudar.
- El huésped o huéspedes deben tener en cuenta que, normalmente, a su llegada a la propiedad se le pedirá el pasaporte u otro documento identificativo, ya que las autoridades locales deben registrar esta información, de acuerdo a la ley actual con el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor.

9.3 Una vez realizado el check-out el propietario tendrá un plazo de 72 horas para la revisión del estado de la vivienda, por lo que, de haber cualquier incidencia, el propietario podrá dirigirse directamente al huésped principal a los datos de contacto a fin de aclarar/reclamar cualquier incidencia.

9.4 En caso de hallar algún objeto olvidado de los consumidores, los propietarios avisarán a los mismos por los medios que consideren oportunos de tal situación, de no obtener respuesta al aviso en el plazo de 72 horas, el objeto olvidado se considerará res nullius, (cosa de nadie), y podrá ser destruido o eliminado como basura.

9.5 El propietario ni RT se hacen responsables ni responden por los bienes que los consumidores depositen en el alojamiento durante su estancia, debiendo velar estos por el correcto uso del cierre de puertas y ventanas durante su ausencia del alojamiento.

10. Preparativos de viaje, seguro y discapacidad.

RT se exime de la responsabilidad del huésped principal de asegurarse antes de viajar de que tanto él como todos los miembros del grupo llevan consigo todos los documentos de viaje y de salud necesarios.

Nota importante: En España, los ciudadanos de la Unión Europea tienen derecho a atención médica de emergencia gratuita. Sin embargo, debe disponer de una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE). En Reino Unido, estas tarjetas están disponibles de manera gratuita a través del Sistema Sanitario Nacional. Si usted o alguno de los miembros de su grupo sufre una discapacidad, es esencial que antes de hacer una reserva con Rustical Travel lo consulte con nosotros por correo electrónico a info@rusticaltravel.com, o por teléfono al (+34) 913 013 086, para que podamos asesorarle respecto a la idoneidad de la propiedad que haya elegido.

RT recomienda encarecidamente que todos los miembros del grupo estén cubiertos por los seguros personales y de viaje adecuados.

11. Seguro

Si bien es opcional, es responsabilidad del huésped principal asegurarse de que tanto él como todos los miembros de su grupo tengan un seguro de viaje adecuado que cubra cualquier contratiempo antes y durante su viaje. Estos incluyen (pero no están limitados a): cancelaciones, gastos médicos, evacuaciones de

emergencia, daños/roturas accidentales en el alojamiento reservado, y pérdida de objetos personales. Los clientes que viajen sin un seguro válido o adecuado deben asumir todos los riesgos asociados a este hecho; Rustical Travel no aceptará ninguna responsabilidad derivada del incumplimiento de este deber.

12. Problemas durante sus vacaciones

- Si tiene alguna dificultad, duda, requiere algún tipo de asistencia en especial o tiene quejas razonables, por favor comuníquese de inmediato con el encargado, cuidador o representante de la propiedad.
- Si no son capaces de resolver la situación o no está satisfecho con el resultado, debe informarnos de cualquier problema durante el transcurso de sus vacaciones para que podamos prestar asistencia.
- Es responsabilidad del huésped comprobar la propiedad a su llegada, incluyendo el nivel de limpieza. Cualquier problema o inconveniente que se descubra a la llegada debe comunicarse inmediatamente al encargado / cuidador / representante de la propiedad, o de manera alternativa a RT, para que puedan tomarse con rapidez las medidas oportunas.
- Si el idioma supone un obstáculo, puede llamar a Rustical Travel, y estaremos encantados de ayudarle. Cualquier queja comunicada tras la salida no puede ser corregida o investigada.
- En caso de que informe a RT de un problema durante sus vacaciones y dicho problema no fue resuelto durante su estancia, puede contactarnos por escrito en un plazo no superior a 14 días después tras el cese de la estancia.

13. Miembros de ABTA

Como miembros plenos de ABTA (número de afiliación Y6086), Rustical Travel acata el Código de Conducta de ABTA, y ofrece un servicio de arbitraje para la resolución de disputas relacionadas con su contrato de reserva (solo aplicable a huéspedes con base en el Reino Unido).

Puede encontrar más información sobre dicho Código de Conducta y el servicio de arbitraje en www.abta.com.

14. Leyes y competencias

Toda controversia derivada de este contrato o convenio o que guarde relación con él -incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez, terminación, interpretación o ejecución- será resuelta definitivamente con arreglo a la ley española, así como con sumisión expresa a los juzgados y tribunales españoles.

No obstante, el huésped también puede optar por someterse al procedimiento de arbitraje de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Madrid.

15. Contenido web

Es la responsabilidad del cliente leer detalladamente toda la información sobre la propiedad antes de reservar para asegurarse de que toma la decisión adecuada para su grupo. Son especialmente importantes la lista de equipamiento, la localización y la información de reserva.

Las descripciones de las propiedades se ofrecen con la mayor exactitud posible, con todo nuestro conocimiento y de buena fe. Estas descripciones se basan en la información que nos proporcionan los

dueños de las propiedades, así como de nuestra inspección personal al visitarlas. Nos esforzamos dentro de lo posible en mantener al día las descripciones y las fotografías, aunque las modificaciones más recientes al mobiliario, equipamiento o paleta de colores no pueden estar siempre reflejadas en la representación escrita o fotográfica de una propiedad.

Todos los comentarios recibidos de parte de los huéspedes principales pasan por un cuidadoso proceso de consideración. Nos reservamos el derecho de publicar o eliminar cualquier comentario a nuestra entera discreción según su relevancia, y en el interés de nuestros clientes. Siempre publicaremos únicamente el nombre del cliente, salvo que solicite lo contrario. La inclusión de una villa en la "Selección de Lujo" de Rustical Travel se basa en nuestra evaluación general del alojamiento. Esta valoración profesional admite ciertos elementos personalizados, y no indica que la propiedad cumpla una lista de criterios objetivos. Rustical Travel reivindica la propiedad intelectual del contenido de su página web, www.rusticaltravel.com, que está sujeto a derechos de imagen.

16. Tratamiento de datos personales por parte de RT

El titular del presente Contenido informa a los usuarios de que utiliza "cookies" cuando un usuario navega por la web, que permiten el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos en el mismo. Puede obtener más información acerca de nuestro uso de "cookies" en el documento Política de Cookies: https://www.rusticaltravel.com/es/politica-de-privacidad.

RT garantiza la privacidad de los datos de carácter personal que el Usuario facilite en el curso de una transacción en el Sitio Web, que serán tratados con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Puede consultar nuestra política de privacidad desde: https://www.rusticaltravel.com/es/politica-de-privacidad. Al acceder, navegar y/o usar el Sitio Web el Usuario conoce y consiente el tratamiento de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que facilita son veraces

17. Quejas y reclamaciones

17.1 Reclamaciones relativas a los servicios prestados por Rustical Travel (RT)

Si la queja se refiere a los servicios prestados directamente por Rustical Travel —incluyendo, a modo de ejemplo, la información previa a la reserva, la gestión administrativa de la reserva o la atención al cliente prestada por la agencia— el Usuario podrá hacer llegar a RT sus quejas, reclamaciones o todo otro comentario que desee realizar a través de los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General).

Además, RT dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios, y que estos pueden solicitar a RT en cualquier momento, utilizando los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General). Asimismo, si de la celebración de este contrato de compra entre RT y el Usuario emanara una controversia, el Usuario como consumidor puede solicitar una solución extrajudicial de controversias, de acuerdo con el Reglamento UE nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Puede acceder a este método a través del sitio web: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

17.2 Reclamaciones relativas al alojamiento y servicios prestados por el propietario

Cuando la queja se refiera al servicio de alojamiento (estado de la propiedad, mantenimiento, equipamientos, instalaciones u otros aspectos relacionados con la prestación del servicio), el cliente deberá comunicar la incidencia en primer lugar al propietario o responsable local, con el fin de dar la oportunidad de resolverla durante la estancia.

Rustical Travel actúa exclusivamente como intermediario entre el cliente y el propietario y no forma parte del contrato de alojamiento, por lo que no puede asumir responsabilidad por los servicios prestados directamente por el propietario. No obstante, RT podrá ayudar facilitando la comunicación entre las partes e informando, de forma general, sobre sus respectivos derechos y obligaciones, sin asumir responsabilidad sobre el resultado del conflicto.

17.3 Resolución de conflictos entre cliente y propietario (mediación, arbitraje y otras vías)

Si, pese a lo anterior, persiste un desacuerdo entre el cliente y el propietario, Rustical Travel no actuará como mediador, árbitro ni resolverá el fondo de la controversia, ya que estas funciones no forman parte de sus servicios de intermediación.

RT podrá, exclusivamente a título informativo, indicar a las partes posibles vías para resolver sus diferencias, entre ellas:

- Servicios externos de mediación o conciliación prestados por profesionales acreditados.
- Arbitraje de consumo, únicamente en el caso de que el propietario esté adherido a dicho sistema.
- Reclamaciones ante los tribunales competentes.

RT no está obligada a participar en estos procedimientos ni a asumir sus costes, salvo pacto expreso y por escrito.

18. Términos contractuales del presente documento

"El huésped, huésped principal": persona que realiza la reserva formalizando los actos necesarios para llevarla a cabo.

"Inquilino/s": resto de personas que, junto con el huésped principal, ocuparán el inmueble objeto de reserva.

"RT": Rustical Travel, con domicilio sito en Calle Orense 70, Planta 9, Puerta 1, 28020, Madrid, España, agencia de viajes afiliada al seguro obligatorio según las leyes de la Unión Europea. Agencia de Viaje registrada con Título de Licencia CICMA2297, Madrid (España).

Rustical Travel se compromete a ofrecer un servicio de alto nivel en todas las etapas de su reserva vacacional. Sus vacaciones están protegidas contra insolvencia financiera mediante un aval presentado ante la Consejería de Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid (España).