Condiciones generales

deskontalia viajes

1. General

Las presentes condiciones generales tienen por objeto regular el alcance del servicio de intermediación y organización que presta HHD AG (en lo sucesivo «HHD»), con domicilio en Sägereistrasse número 20, 8152 Glattbrugg (Suiza), en el arrendamiento de alojamiento vacacional que se concierta entre el cliente y el proveedor del alojamiento.

Se entiende por cliente la persona física o jurídica, consumidora o profesional, que solicita en cualquier forma la intervención profesional de intermediación de HHD para localizar un alojamiento vacacional para el uso o disfrute del propio cliente según las necesidades de este último.

Se entiende por contrato la relación jurídica existente entre HHD y el cliente en virtud del cual HHD ofrece sus servicios de intermediación profesional a los efectos que el cliente pueda adquirir el uso y disfrute de un alojamiento vacacional en régimen de arrendamiento cuya titularidad es de un tercero.

Por arrendador se entiende la persona titular del alojamiento objeto de comercialización por parte de HHD mediante sus servicios de intermediación.

El contrato quedará sometido exclusivamente a las condiciones que se detallan a continuación, a las condiciones particulares del mismo y a las disposiciones legales que resulten de obligada aplicación. En el momento de suscripción del contrato, el cliente reconoce como vinculantes las presentes condiciones, tanto para sí mismo, como para las personas en cuya representación actúa y a favor de las cuales solicita el correspondiente registro en la plataforma de HHD.

HHD interviene en calidad de intermediario/organizador entre el cliente y el proveedor del alojamiento vacacional y asume las obligaciones y responsabilidades que quedan detalladas en las presentes condiciones.

2. Celebración del contrato de intermediación de arrendamiento de alojamiento vacacional.

HHD asumirá las obligaciones y responsabilidades que contrae en virtud del contrato siempre que, perfeccionado este en los términos que se indicarán, la reserva del alojamiento vacacional anunciado por parte de HHD se haya realizado por el cliente:

a) Por escrito a través de una agencia de viajes autorizada previamente por HHD;
b) Por escrito, por teléfono o por correo electrónico en HHD o
c) A través de la web, sea de HHD, o de otro intermediario previamente autorizado por HHD.

La confirmación de recepción electrónica por parte de HHD de la solicitud de reserva de alojamiento del cliente no representa ninguna confirmación de aceptación de la solicitud de reserva del cliente.

Los servicios prestados por HHD en el marco del contrato se rigen únicamente, salvo error tipográfico, por las descripciones, imágenes y precios mostrados en el catálogo o en las páginas de Internet de HHD, o de terceros autorizados por HHD, válidos para el respectivo periodo de alojamiento.
El contrato se entenderá celebrado entre HHD y el cliente y quedará perfeccionado entre ambos mediante la confirmación de la reserva de alojamiento por parte de HHD solicitado por el cliente enviada a este último a un soporte informático duradero en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud del cliente.

A los efectos de lo previsto en el artículo 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en el artículo 1262 del Código Civil y en el artículo 54 del Código de Comercio se entenderá que se manifiesta la aceptación con la remisión al cliente por parte de HHD de la confirmación de la reserva del alojamiento.

Si la confirmación de la reserva del alojamiento difiere de su descripción publicitaria inicial, con el pago total o parcial del servicio el cliente acepta las condiciones del alojamiento que quedan reflejadas en la confirmación de la reserva de este.

HHD no quedará vinculado a las obligaciones que resultan de las presentes condiciones ni de cualquier otra que se derive de la celebración del contrato si alguno de los datos relativos a las condiciones del alojamiento o del precio publicitados se deben a errores de impresión o matemáticos, así como de errores de asignación en Internet.

No está permitido el subarriendo de casas, apartamentos o alojamientos vacacionales de HHD, así como tampoco la comercialización como organizador con su propia tarificación.

Las reservas de ferris y de vehículos de alquiler, así como las reservas de viviendas de alquiler únicamente serán mediadas por HHD como servicio externo. Se toman como base las condiciones de contratación/cancelación del respectivo prestador de servicios.

3. Pagos y documentos de alojamiento

Será necesario el pago de una señal equivalente al 20% del precio del alojamiento vacacional. Dicha señal debe abonarse de inmediato tras la recepción de la confirmación de la reserva. El pago del precio restante hasta el importe total del precio del arrendamiento vacacional se efectuará 4 semanas antes de la fecha de inicio del alojamiento vacacional contratado. En el caso de que las reservas se realizaran durante las 4 semanas previas al inicio del alojamiento, se cobrará el importe completo del precio del arrendamiento del alojamiento vacacional. Los documentos de reserva del alojamiento completos se entregarán a tiempo en su agencia de viajes o se enviarán al cliente por correo electrónico o postal. En caso de no recibir el pago de la señal y/o el pago restante en los plazos indicados, HHD podrá resolver el contrato de intermediación de alojamiento vacacional.

4. Condiciones y advertencias especiales

4.1. HHD no puede garantizar que todos los alojamientos ofertados mediante intermediación sean adecuados para **personas con movilidad reducida.** En este caso, le asesoraremos con mucho gusto personalmente.

4.2. **Gastos adicionales en el destino**
Los costes variables susceptibles de individualización mediante dispositivos contadores, tales como agua, electricidad o gas o gastos adicionales como tributos por razón del alojamiento o la pernoctación, el uso de sábanas u otros análogos se abonarán parcialmente al arrendador o al encargado de entregar las llaves dependiendo del uso en los emplazamientos del programa. El pago se deberá realizar en metálico, a menos que quién deba cobrarlo autorice a abonarlo en otra forma distinta.

Si el texto detalla los gastos adicionales, éstos también se cobrarán en la proporción indicada a los **niños a partir de 2 años.**

4.3. El arrendador o el encargado de entregar las llaves del alojamiento podrán exigir el pago de una fianza adecuada durante la entrega de llaves. La **fianza** se abonará en metálico y en euros, excepto el caso que las referidas personas acepten el pago mediante tarjetas de crédito, cuestión que se indicará expresamente en la descripción. La fianza podrá reembolsarse en el alojamiento tras la debida entrega del este o bien, mediante transferencia bancaria con posterioridad a la salida de los clientes. El reembolso no afecta a posibles derechos de indemnización por daños realizados en el alojamiento. En este caso, HHD se reserva el derecho a facilitar al arrendador los datos del cliente relativos al número de teléfono móvil, correo electrónico y dirección postal, de conformidad con lo establecido en los artículos 6.1 b) y 6.1 f) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

La fianza y la transacción de la fianza, así como el cálculo de los gastos adicionales en el emplazamiento no forman parte del contrato de alojamiento con HHD como intermediario organizador del arrendamiento vacacional.

4.4. El coste del **impuesto de estancia** en cada uno de los emplazamientos no se indica en las descripciones de los catálogos, ya que por lo general en el momento de su redacción se desconoce el importe exacto. Dependiendo del emplazamiento los costes pueden oscilar entre aprox. 0,50 y 7,00 € por persona/día (descuento para niños).

4.5. **De la limpieza básica deberá encargarse el cliente, independientemente de la limpieza final llevada a cabo por el arrendador.**

La **limpieza básica** incluye limpiar la cocina o similar, fregar y guardar la vajilla, desechar los restos de alimentos, así como todos los residuos, quitar las sábanas de las camas y barrer o aspirar todas las habitaciones a fin de poder entregar limpia la vivienda de alquiler.

La **limpieza final** abarca además, entre otras cosas, la limpieza a fondo de cocina/fogones, el baño/ducha/inodoro y el fregado del suelo. En algunas viviendas de alquiler tiene la opción de elegir entre encargarse usted mismo de la limpieza de la casa/apartamento vacacional o encargar su limpieza al arrendador/encargado de entregar las llaves bajo pago de un importe adecuado. En la respectiva descripción de la vivienda de alquiler encontrará más información al respecto.

4.6. En las descripciones del programa se indica si la vivienda de alquiler incluye **sábanas y toallas** o deben llevarse, así como si tal vez es obligatorio alquilarlas en el emplazamiento. El ancho estándar de las camas dobles y sofás-cama dobles es de 1,35 m. En caso de desear alquilar en el emplazamiento las sábanas y/o toallas si el servicio estuviera disponible, indique su deseo en el momento de realizar la reserva. En la mayoría de casos, el arrendador pone a disposición paños de cocina, pero por lo general recomendamos llevarlos de casa. Las toallas de piscina o de playa siempre deben llevarse de casa. Asimismo, por lo general debe llevarse de casa el papel higiénico, así como lavavajillas y productos de limpieza.

4.7. En caso de disponer de **camas supletorias y/o camas para niños,** encontrará la debida información en la respectiva descripción en el programa. Por lo general, debe llevar de casa las sábanas para las camas para niños. Asegúrese de si la cama para niños únicamente se proporciona sujeta a un número máximo de personas indicado o si en la vivienda de alquiler se puede alojar cómodamente otra persona más. Por lo general, las camas para niños son aptas para niños de hasta 2 años. En cualquier caso, las camas supletorias o para niños deben solicitarse en el momento de la reserva y en parte ser reconfirmadas, y el vale debe indicar la respectiva observación. Por lo general, sólo se puede reservar una cama supletoria o una cama para niños.

4.8. Deberá consultar, asimismo, en la respectiva descripción del programa si están permitidas o no las **mascotas** (principalmente sólo perros o gatos). En cualquier caso, la mascota debe registrarse en el momento de la reserva indicando el tipo y el tamaño, aunque la respectiva descripción lo permita. **En principio, el permiso se aplica únicamente a una mascota, salvo que en la descripción se indique lo contrario.**

Sin embargo, que el Cliente no pueda ocupar el alojamiento con mascotas no significa necesariamente que en la casa o el complejo vacacional, etc. no pueda haber mascotas o que en el alojamiento arrendado por el cliente no pueda encontrarse en algún momento con mascotas. Esto depende de diversas circunstancias, tales como la estructura de un complejo vacacional con algunas propiedades privadas, a las cuales no se les puede imponer ninguna prohibición a este respecto, entre otras.

Por otra parte, que las mascotas estén permitidas no significa automáticamente que éstas puedan deambular libremente por el alojamiento o complejo vacacional. Las mascotas deberán encontrarse en todo momento bajo la supervisión y vigilancia del cliente, no pudiendo acceder a las piscinas, jardines u otras dependencias o servicios accesorios de entretenimiento o descanso del alojamiento o complejo vacacional del que el alojamiento forme parte, así como a los establecimientos de hostelería correspondientes. El cliente asume la obligación de dar cumplimiento en todo caso a las normas que a este respecto se impongan en el complejo vacacional de destino.

Se prohíbe en todo caso que las mascotas puedan hacer uso y acceder a las piscinas de las viviendas individuales.
En el caso de perros, gatos y hurones, es obligatorio disponer del Pasaporte Europeo para Animales de Compañía con un registro de las vacunas de la rabia. Las mascotas deben tener implantado por un veterinario autorizado un chip electrónico que permita su identificación y el control adecuado de la

vacunación antirrábica. El cliente asume la obligación de dar cumplimiento a la normativa de tenencia de animales potencialmente peligrosos, velando en todo caso por la seguridad de las personas, de los bienes y de otros animales, debiendo observar de manera especial la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos y Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos, así como la normativa autonómica y local que resulte de aplicación al destino donde esté ubicado el alojamiento.

Si lleva consigo mascotas sin la debida autorización, el encargado de entregar las llaves está autorizado a denegar la entrada a las mismas o a su expulsión inmediata durante el periodo de tiempo que comprenda el alojamiento vacacional.

4.9. Por lo general, los alojamientos vacacionales cuentan con **vajilla y cubertería** completas y suficientes para el número de personas permitidas. Los electrodomésticos técnicos, como por ejemplo horno, microondas, lavavajillas, cafetera o lavadora, sólo están disponibles si así se indica en la descripción del alojamiento.

4.10. **Calefacción/instalaciones de calefacción** En los alojamientos vacacionales en destinos turísticos estivales, principalmente en el sur de España, no siempre se dispone de calefacción. De la manipulación de la calefacción central o de hornos a gas, eléctricos, de queroseno o con madera/pellets se encarga el cliente. Dado el caso, el arrendador/encargado de la entrega de llaves le informará debidamente sobre su funcionamiento.

4.11. **Televisión/señal de televisión** La televisión indicada en la descripción del alojamiento es un televisor a color. En el texto se indicará si es posible la recepción vía satélite o cable con «televisión por satélite» o «televisión por cable». No obstante, con ello no se garantiza necesariamente que puedan sintonizarse programas en todos los idiomas.

4.12. **Internet/WiFi** sólo está disponible si se indica expresamente en la descripción del alojamiento. HHD no asume ninguna garantía por su disponibilidad continua, su velocidad, su compatibilidad ni su seguridad. Por lo tanto, el dispositivo de recepción del cliente debe contar con la suficiente protección. El uso puede ser limitado. Por lo general, Internet/WiFi está pensado para fines vacacionales, es decir, no es apto para el uso comercial o similar. El cliente utilizará Internet/WiFi por su propia cuenta y riesgo. La utilización de Internet/WiFi deberá en todo caso someterse a la normativa aplicable. El cliente no descargará ni subirá a la red archivos que contengan material sujeto a derechos de autor, aun en el caso que dichos materiales puedan estar disponibles en Internet ilegalmente a través de redes de intercambio o similares. El uso de la red, así como de los servicios y dispositivos multimedia que pueda disponer el alojamiento será en todo caso bajo riesgo y responsabilidad del cliente, quién, además, responderá de la actuación de las personas que ocupen el alojamiento concertado, ya sea por todo el tiempo de duración contratado o por parte de este. A tales efectos, está obligado a advertir a sus acompañantes (menores incluidos) sobre el cumplimiento de la normativa aplicable y a realizar los controles pertinentes. En caso de un incumplimiento culposo o doloso de sus obligaciones conforme a lo dispuesto en el apartado «Internet/WiFi», el cliente exime a HHD de cualquier reclamación de terceros.

4.13. Si la descripción indica **muebles de jardín/terraza** (mobiliario), ello no implica necesariamente que haya uno para **cada** persona. Lo anterior se aplica también a las **tumbonas,** cuyo número suele ser limitado. Por motivos de higiene, muchos arrendadores no proporcionan los cojines de las tumbonas. Asimismo, las tumbonas y sombrillas únicamente están disponibles si así se indica en la descripción del objeto del alojamiento.

4.14. Las descripciones del programa también indican si el alojamiento o la casa o complejo vacacional en el que se integra el alojamiento cuenta con **piscina,** indicando por lo general también el periodo de apertura. No obstante, tenga en cuenta que las fechas indicadas en el texto de comienzo y fin de temporada pueden variar en función de las condiciones climáticas. En el caso de las **piscinas en complejos vacacionales** tenga en cuenta el horario de apertura indicado por la administración y, dado el caso, las normas de baño especialmente indicadas. Estas pueden incluir, por ejemplo, normas/prohibiciones sobre el uso de bermudas de baño en las piscinas, jugar con pelotas, colchonetas y juguetes similares en las piscinas, así como la obligación de usar gorro. El cliente debe velar en todo caso por su estricto cumplimiento.

4.15. Como arrendatario, tiene derecho a utilizar todo el alojamiento arrendado, incluyendo el mobiliario y los objetos de uso. Se compromete a usar con cuidado el alojamiento y los objetos en su interior existentes, así como las posibles instalaciones comunitarias. El cliente está obligado a reparar los daños originados durante el periodo de arrendamiento vacacional por sus negligencias o las negligencias de sus acompañantes e invitados. Los daños originados pueden descontarse de la fianza.

4.16. No está permitido llevar o conectar objetos que consuman los recursos, como sistemas de aire acondicionado, piscinas hinchables, coches eléctricos etc.

4.17. En algunos complejos vacacionales grandes podría ser obligatorio el uso de una **pulsera.** Por motivos de organización y de control por el bien de los huéspedes de las instalaciones, asumiendo el cliente el cumplimiento de las referidas normas.

4.18. El alojamiento vacacional arrendado no debe ser ocupado ni utilizado por más personas de las indicadas en el catálogo o en las webs de Internet, debiendo estar confirmado en el vale. **El número máximo de personas indicado también incluye niños y bebés,** salvo que se acuerde otra cosa con HHD y esté confirmado en el vale.

Una sobreocupación autoriza al encargado de la entrega de llaves a denegar la entrega de las mismas o su retirada inmediata durante las vacaciones, así como a recalcular el precio del arrendamiento proporcionalmente, incluyendo posibles costes adicionales.

4.19. Las **infraestructuras** indicadas en el folleto, en la confirmación de reserva y en los documentos (medios de transporte, tiendas, restaurantes, instalaciones deportivas, playas públicas y sus instalaciones, etc.) no son parte integrante de nuestra obligación de servicio. Estos servicios deciden individualmente los horarios de apertura, etc. Lo anterior también se aplica a los servicios de abastecimiento públicos o privados (como compañías de agua y electricidad). Los datos sobre las condiciones climáticas tampoco representan una garantía. Se mantienen inalterables las posibles obligaciones de aclaración, información y atención que nos afecten.

4.20. **Ofertas especiales** En el caso de las ofertas especiales, por ejemplo 3=2 ó 7=5, los descuentos porcentuales sobre el precio del arrendamiento, las promociones tales como descuentos por reserva anticipada u ofertas especiales para familias y jubilados, deberán abonarse posibles costes adicionales variables por la duración completa de la estancia.

4.21. Por lo general, la **hora de llegada** es entre las 16.00 y las 19.00 horas del **día de llegada** previsto. Si durante su viaje observa que su llegada podría retrasarse, el cliente deberá informar debidamente y a tiempo al encargado de entregar las llaves. Éste hará lo posible por garantizar su recepción (posiblemente sujeto a gastos). No obstante, esto no puede garantizarse. Dado el caso, consulte en sus documentos de reserva los distintos horarios de llegada.

4.22. El cliente deberá entregar los documentos relativos al arrendamiento del alojamiento al encargado de la entrega de llaves a su llegada. El lugar para la entrega de llaves a su llegada, así como también el lugar de devolución de las mismas al marcharse no es necesariamente el domicilio o el lugar vacacional.

4.23. En una serie de casos, no es posible **llegar días distintos** a los indicados en la confirmación de la reserva del alojamiento por motivos de organización. En cualquier caso, debe consultar dicha variación a HHD. Si la variación es posible, HHD se lo confirmará por escrito.

4.24. En caso de no poder acceder al alojamiento conforme a lo acordado (tráfico, huelga, etc.), o por motivos personales, se deberá abonar el precio de alquiler completo. Lo anterior también se aplica en caso de dejar el alojamiento antes de tiempo. Si desea prolongar su estancia, deberá consultarlo a tiempo con la oficina de reservas. Durante la temporada pueden producirse largas esperas en las oficinas de entrega de llaves.

4.25. El **día de salida** debe abandonar el alojamiento arrendado a más tardar a las 10.00 horas conforme a lo estipulado en la confirmación de la reserva y entregársela al arrendador o a su representante limpia y en las mismas condiciones en las que se recibió. Dado el caso, consulte los horarios de salida distintos.

5. Modificaciones de contenidos contractuales antes del inicio del arrendamiento

HHD puede modificar características de las prestaciones del alojamiento antes del comienzo del período de arrendamiento del mismo, en tanto que éstas sean insignificantes y no repercutan en la programación global del arrendamiento, así como que no sean causadas en contra de la buena fe. El cliente será informado de inmediato a este respecto tras tener conocimiento del motivo del cambio a través de un soporte informático duradero.

En caso de una modificación contractual considerable, el cliente podrá aceptar los cambios o bien resolver el contrato de manera gratuita dentro del plazo establecido por HHD en el momento de la comunicación, o a concertar un nuevo arrendamiento de alojamiento vacacional diferente si así lo oferta HHD. **Si no se pronuncia en el plazo fijado por HHD, consideraremos aceptada la oferta con la modificación del contenido contractual.** Se mantienen inalterables los posibles derechos de garantía legal y especialmente lo previsto en la regulación en la normativa de protección y defensa de los consumidores y usuarios.

6. Anulación

El cliente podrá anular del arrendamiento del alojamiento vacacional concertado en cualquier momento antes de la fecha de inicio señalada del arrendamiento. Determinante para ello es la recepción de la declaración de anulación por parte de HHD. Si el alojamiento se hubiera reservado a través de un operador turístico, la anulación también puede presentarse ante ellos. La declaración de anulación deberá presentarse por escrito.

Si anula el arrendamiento antes del comienzo del mismo, en lugar del derecho al precio del arrendamiento del alojamiento se aplicará un derecho a una indemnización razonable a favor de HHD. Si en el destino previsto o en sus inmediaciones se produjeran circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, inevitables y extraordinarias, que afectaran considerablemente al transporte de personas al alojamiento contratado, no podrá solicitar ninguna indemnización a HHD.

Las circunstancias se consideran inevitables y extraordinarias si están fuera del control de HHD y sus consecuencias son por lo tanto inevitables tras aplicarse todas las medidas razonables.

HHD determina las siguientes compensaciones fijas a que tiene derecho a percibir en caso de anulación por el cliente del arrendamiento suscrito teniendo en cuenta el periodo entre la declaración de anulación y el comienzo del arrendamiento del alojamiento, así como teniendo en cuenta el ahorro esperado de gastos y de los beneficios previstos, mediante usos diferentes de las prestaciones del alojamiento.

Los **gastos por cancelación o anulación que deberá satisfacer el cliente a HHD** son los siguientes:

- hasta 43 días antes del inicio del arrendamiento al 10 % del precio del alojamiento,
- entre 42 y 29 días antes del comienzo del arrendamiento al 50 % del precio del alojamiento,
- entre 28 y 2 días antes del comienzo del arrendamiento al 80 % del precio del alojamiento.
- En caso de cancelar o anular el arrendamiento del alojamiento con posterioridad a las fechas señaladas anteriormente, o en caso de que el cliente no se presentase, HHD cobrará el precio total del arrendamiento.

HHD puede resolver el contrato antes del inicio del arrendamiento si, con motivo de circunstancias inevitables y extraordinarias, no fuera posible el cumplimiento del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 1105 del Código Civil En este caso, HHD perderá su derecho al precio del viaje y el cliente no tendrá derecho a indemnización por la referida resolución.

A diferencia de las normas indicadas en el apartado **Anulación,** se podrá nombrar a un sustituto para las reservas si el cliente hace uso de su derecho. Sin embargo, el requisito previo para ello es que HHD, como organizador del arrendamiento del alojamiento, reciba a tiempo antes del periodo de inicio del arrendamiento una comunicación

vinculante a fin de poder realizar las reprogramaciones necesarias. Asimismo, otro requisito para ello es que el sustituto para las reservas responda a las necesidades específicas del alojamiento y las disposiciones legales o las resoluciones administrativas no se opongan a ello. Con la confirmación del cambio de nombre por parte del organizador, el nuevo participante asume los derechos y obligaciones del contrato.

Por los costes originados a HHD por este cambio, se cobrará al cliente el importe de **20 euros** por trámite.

7. Resolución por motivos de conducta
HHD puede resolver el contrato si el cliente perturba continuamente la adecuada ejecución del mismo, a pesar de los avisos reiterados, o si por su comportamiento o por el de las personas por quienes deba responder según los previsto en las condiciones del contrato, pone en riesgo a otras personas o se comporta de forma contraria al contrato. En este caso, HHD tendrá derecho a la indemnización de daños y perjuicios que en derecho proceda teniendo en cuenta para su cálculo los gastos ahorrados o las ventajas por un uso distinto, incluyendo posibles importes abonados por el proveedor de servicios.

8. Responsabilidad/Limitación de la responsabilidad
La responsabilidad de HHD por daños resultantes del incumplimiento de las obligaciones contractuales que no sean daños corporales y no se hubieran provocado de forma culposa queda limitada al triple del precio del arrendamiento. Estas limitaciones se mantienen inalterables ante posibles derechos de ahí resultantes conforme a los convenios internacionales o a las normativas legales basadas en ellos.

HHD no asume la responsabilidad si la deficiencia en el arrendamiento del alojamiento se atribuye a las siguientes causas:

- acciones u omisiones culposas por parte del cliente o de las personas que le acompañan;
- incumplimientos imprevisibles o inevitables de terceros que no participan en la prestación de los servicios contractuales;
- circunstancias inevitables y extraordinarias.

Las disposiciones precedentes se aplicarán por analogía a la responsabilidad extracontractual.

9. Deberes de colaboración, presentación de reclamaciones (destinatarios, prescripción, resolución de disputas con los consumidores)
Como cliente, debe informar a HHD o a su operador turístico en caso de no recibir los documentos de reserva necesarios en el plazo indicado. El cliente queda obligado a hacer todo lo razonable en caso de incidencias que puedan surgir en las prestaciones a fin de contribuir a la reparación de la incidencia y evitar o reducir al mínimo los daños que puedan generarse. El cliente debe **presentar de inmediato cualquier queja, tan pronto advierta la incidencia ocurrida.** Si incumple de forma culposa esta obligación, no serán atendidas las reclamaciones posteriores sobre las referidas incidencias.

Las circunstancias externas y particularidades regionales o locales como la presencia de insectos, perros vagabundos, condiciones climáticas desfavorables o estado de carreteras públicas no autorizan a la indemnización por daños. Si el alojamiento no se pone a disposición del cliente de conformidad a lo convenido o el cliente detecta defectos en el mismo, puede reclamar una solución a HHD como organizador/intermediario del arrendamiento de alojamiento vacacional.

En ese caso, póngase de inmediato en contacto a través de su operador turístico, preferiblemente por teléfono, o correo electrónico con

HHD AG
Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg
+34 93 409 05 22
info@interhome.es

Domicilio para enviar notificaciones:
Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg

a fin de poder aplicar las medidas adecuadas, comprobar las circunstancias y, dado el caso, resolver las incidencias en las prestaciones u ofrecer una alternativa de valor similar.

El proveedor de servicios (propietario, encargado de entregar las llaves, agencia, etc.) no desempeña la función de un guía turístico ni representa a HHD, ni está facultado para reconocer cualquier reclamación, y realizar y/o recibir declaraciones legalmente vinculantes.

Las reclamaciones por la no prestación de servicios conforme a lo contratado pueden presentarse ante HHD tras la finalización contractualmente prevista del arrendamiento del alojamiento vacacional, para lo cual recomendamos urgentemente la forma escrita. Su operador turístico (agencia de viajes, portal de viajes en Internet, etc.) está autorizado a hacerse cargo del registro de reclamaciones de garantía legal y de indemnización por daños, y reenviárselas a HHD.

Es requisito para admitir las correspondientes reclamaciones que las prestaciones o los servicios sustitutorios aceptados por el cliente no se hayan prestado conforme a lo contratado, que el cliente denuncie el defecto de inmediato y que no se ofrezca una solución suficiente. Si el arrendamiento del alojamiento se ve afectado considerablemente por el defecto, puede cancelar el contrato. Por lo general, el requisito para ello es haber exigido a HHD una solución con un plazo de tiempo razonable y que este plazo haya expirado sin éxito. No es necesario fijar un plazo cuando la solución sea denegada por HHD como organizador/intermediario del arrendamiento o si fuera necesaria la solución inmediata.

HHD no participa en ningún procedimiento de solución de litigios voluntario ante un organismo de conciliación para el consumidor a excepción de los que puedan venir impuestos por la normativa aplicable.

10. Protección del dinero de los clientes
En caso de insolvencia de HHD AG se garantiza a través del protector del dinero de los clientes indicado a continuación que a los clientes se les reembolsará el precio abonado si, en caso de la insolvencia de HHD AG,

a- no se ofrecen al cliente las prestaciones convenidas o
b- el cliente, en vista de las prestaciones ofrecidas, acepta un requerimiento de pago del prestador del servicio, cuya reclamación de remuneración no ha cumplido HHD AG.

La insolvencia de HHD AG equivale a la apertura del procedimiento concursal mediante los activos de HHD AG y el rechazo de una solicitud de iniciación por falta de medidas.

La responsabilidad citada del asegurador del dinero de los clientes es limitada. Se responsabiliza por todos los importes a reembolsar por él en total en un año hasta un importe máximo de 45 000 000 de francos suizos (CHF). Si esta suma no fuera suficiente para todos los clientes, el importe de reembolso se reducirá en la proporción en la que su importe total se encuentre con el importe máximo. El reembolso de los pagos realizados se lleva a cabo tras expirar el año natural (01.01. a 31.12.) en el que se ha producido el evento asegurado.

El asegurador del dinero de los clientes es AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, una compañía con sede en Suiza y sujeta al control financiero suizo.

11. Política de privacidad
Para nuestro procesamiento de datos personales en relación con estos Términos y condiciones generales, se aplica nuestra política de privacidad, que se puede encontrar en www.interhome.es/proteccion-de-datos

12. Seguro de cancelación del alojamiento
Las prestaciones de HHD incluyen un seguro de cancelación del alojamiento de **Europäische Reiseversicherung AG.** Está incluido en el precio del arrendamiento del alojamiento. Todos los clientes están incluidos automáticamente como persona asegurada en este contrato de seguro colectivo en el momento de realizar la reserva del alojamiento. Con la confirmación de la reserva recibe el certificado de seguro en el que puede consultar las condiciones del seguro y otros detalles. Asimismo, le recomendamos contratar un seguro adicional.

Recomendación de un seguro de Responsabilidad Civil
Por lo general, los seguros de Responsabilidad Civil cubren también los daños en viviendas/casas vacacionales causados por usted como cliente. Le recomendamos comprobar si su seguro cubre tales daños, incluso en el extranjero.

13. Normativas sobre pasaporte, visado, sanitarias, aduaneras y sobre cambios
Como cliente se responsabiliza usted mismo del cumplimiento de las disposiciones de entrada y salida vigentes a nivel nacional e internacional, de las disposiciones sobre pasaporte y visado, así como sobre las disposiciones de entrar con mascotas. Las disposiciones de viaje y seguridad, los requisitos de entrada, las normas de visado y sanitarias están a su disposición en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores. También recibirá información de las embajadas/consulados competentes.

Todas las desventajas, especialmente el pago de costes de cancelación, resultantes del incumplimiento de estas disposiciones correrán por su cuenta, salvo que se deban a la falta de información o información errónea por parte de HHD.

14. Designación del derecho aplicable y sumisión a jurisdicción.
Para cuantas cuestiones surjan del contrato, tanto en cuanto a su ejecución, cumplimiento e incumplimiento, como a su interpretación y extinción, las partes se someten a la **ley española** de conformidad con lo previsto en los artículos 2, 3 y 26 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en el artículo 67 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).

Asimismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Barcelona.

Organizador
HHD AG
Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg
Telf.: +34 93 409 05 22
info@interhome.es
www.interhome.es

Encargado de la protección de datos
Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstraße 6
D-79098 Friburgo
Telf.: +49 (0)761 2168 680
DPO@interhome.com

23/03/2021