



CONDICIONES GENERALES DE ESTANCIA EN LAS CASAS RURALES Y NORMAS DE USO

Nuestras casas, han sido preparadas con esmero para proporcionar al CLIENTE una experiencia única, por tanto, nos gustaría garantizar la calidad de la estancia mediante el cumplimiento de las siguientes condiciones y normas de uso:

A la llegada al establecimiento el CLIENTE recibirá copia de las presentes NORMAS DE USO que quedarán aceptadas con la firma de la ficha de registro.

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

1. INFORMACIÓN Y RESERVAS

Estancia mínima: 2 noches, excepto en puentes, festivos, navidades y durante el mes de agosto (consultar estancias mínimas). Pueden realizar sus reservas a través del teléfono o, preferentemente, mediante un correo electrónico al e-mail: reservas@senderosdeljerte.com a fin de tener todo por escrito. Una vez recibida nuestra confirmación de que el alojamiento está disponible durante las fechas que han solicitado, si desean confirmar la reserva, tendrán que hacer efectivo el pago de un depósito en concepto de reserva, en un plazo de 24 horas. Necesitaremos la dirección completa, número de teléfono y el e-mail de la persona responsable.

El CLIENTE puede solicitar información por teléfono, correo electrónico o los portales web donde están registradas las casas rurales para su reserva. La información sobre la disponibilidad, características, precio, ofertas y cualquier otra cuestión que requiera el CLIENTE y que tenga vinculación con el objeto de la reserva, será facilitada por el mismo canal.

2. PAGOS

Si el CLIENTE realiza la reserva por correo electrónico, deberá proporcionar los datos identificativos completos. Desde SENDEROS DEL JERTE le enviaremos un mensaje de confirmación si el alojamiento está disponible durante las fechas que ha solicitado. Para finalizar la reserva, el CLIENTE debe abonar un 30% del total del importe de la factura por adelantado mediante transferencia bancaria o TPV VIRTUAL a través de nuestra página web: www.senderosdeljerte.com, y enviar el comprobante de pago por e-mail a la dirección: reservas@senderosdeljerte.com. Una vez acreditado el pago del anticipo, le remitiremos la Confirmación de Reserva con un Localizador que le permitirá efectuar los cambios que considere oportunos. En el caso de no recibir el importe del depósito en el plazo establecido (24h), esta quedará automáticamente anulada y sin necesidad de aviso previo y la casa volverá a estar disponible para otros CLIENTES.

A la entrega de llaves se abonará en efectivo el 70% restante de la reserva o bien 5 días antes, mediante transferencia bancaria y se rellenarán las fichas de registro correspondiente a cada CLIENTE presentando el DNI.

Si la reserva se realizara a través de AGENCIAS DE VIAJES, plataformas electrónicas o aplicaciones web donde SENDEROS DEL JERTE tenga dados de alta sus alojamientos, la reserva se realizará conforme a las condiciones y acuerdos firmados entre SENDEROS DEL JERTE y dichas entidades.

La petición de información sobre el estado de disponibilidad del establecimiento no implica la aceptación de la reserva por parte de SENDEROS DEL JERTE.

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

3. POLÍTICA DE ANULACIÓN DE RESERVAS o CANCELACIÓN

Cuando la cancelación de la reserva se realice con al menos, 21 días de antelación a la fecha de entrada, se procederá a la devolución del 100% del importe entregado a excepción de los gastos bancarios, asociados a la gestión de la devolución. Cuando la cancelación se realice entre los 15 y 20 días de antelación al señalado para la ocupación, se perderá el 50% del importe del adelanto realizado. Si se comunicara dentro de los 14 días anteriores al señalado para la ocupación, el CLIENTE perderá la totalidad del anticipo realizado en concepto de señal o depósito.

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

Si los CLIENTES, sin previo aviso, no llegan antes de la hora de cierre de SENDEROS DEL JERTE del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva, salvo que previamente se concrete entre el CLIENTE y PROPIETARIO una hora de llegada posterior.

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

4. FIANZA

La casa se entregará limpia y perfectamente ordenada.

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

Tenga en cuenta que al aceptar nuestros Términos y Condiciones usted acepta que los daños causados por usted o por las personas que le acompañan se deducirán de su fianza. La fianza será reembolsada mediante Bizum en un plazo de 7 días o transferencia bancaria si la casa rural está en las mismas condiciones en las que se le ha entregado al CLIENTE. Al final de su estancia se efectuará la comprobación de los bienes y enseres de la vivienda, así como de su limpieza y orden, en presencia de los huéspedes, si hubiera daños ocasionados por el CLIENTE en la casa, se descontarán de la fianza y, en caso de que los daños superen la cantidad entregada en concepto de fianza, el CLIENTE deberá abonar la diferencia.

5. RECEPCIÓN

Según la **Orden INT/1992/2003 de 3 de julio sobre libros–registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos**, SENDEROS DEL JERTE recogerá los datos identificativos de TODAS las personas que se alojen en las casas rurales, siendo esta información trasladada a la Guardia Civil a través del portal de hospederías.

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

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

6. NORMAS DE USO Y CONVIVENCIA

- ✓ No se admiten **despedidas de soltero/a, y otros eventos similares.**
- ✓ Se ruega ser respetuoso con los demás CLIENTES, a partir de las 23:00 y entre las 14:00 y 17:00 no se permite poner música alta ni hacer ruido que molesten a los vecinos. Respeten, en todo momento, la calma y el descanso, así como la convivencia con el entorno. Por este motivo, las fiestas no están permitidas.
- ✓ El CLIENTE se compromete a actuar con el máximo civismo, respetando el entorno, la calma, la naturaleza, la limpieza y el orden de la vivienda, siguiendo entre otras normas, las siguientes normas de uso y convivencia: Respeto, en todo momento, por la calma, el entorno y el descanso. Los ocupantes no podrán realizar en la casa rural actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.
- ✓ SENDEROS DEL JERTE no se hace responsable del comportamiento y/o actuaciones de los inquilinos.
- ✓ EL CLIENTE será responsable de mantener la casa correctamente cerrada en su ausencia, evitando la entrada de personal ajeno.
- ✓ El CLIENTE deberá respetar el mobiliario y las instalaciones de la vivienda. Los ocupantes son responsables del alojamiento, y de su contenido durante la estancia en la casa, esperando que lo mantengan cuidado y lo dejen ordenado. Ante evidencias de vandalismo, ruidos, alboroto, quejas fundadas de usuarios alojados en otras casas rurales o uso imprudente y/o de la vivienda y sus enseres, el propietario se reserva el derecho a dar por finalizado el contrato de alquiler en cualquier momento, debiendo los CLIENTES abandonar el inmueble inmediatamente.
- ✓ **El propietario se reserva el derecho de no aceptar o anular estancias que no cumplan las normas de uso y convivencia, en cualquier momento y sin posibilidad de reembolso.**
- ✓ SENDEROS DEL JERTE no se responsabiliza de los objetos personales depositados en la vivienda por los CLIENTES, así como de los objetos que pudieran ser olvidados.
- ✓ **No está permitido fumar dentro de las casas.**
- ✓ El propietario se compromete a asumir los gastos de cualquier reparación o desperfecto ocasionado por fuerza mayor (rotura de cañerías de agua, avería eléctrica, etc.).
- ✓ Ante cualquier avería ocasionada por un uso indebido del CLIENTE, este asume la responsabilidad y tendrá que abonar el coste total de la reparación que fuera necesaria.
- ✓ COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE Y EL AHORRO ENERGÉTICO se ruega a los CLIENTES ser diligente y cuidadoso en el consumo de electricidad, calefacción, agua, así como de la seguridad de la vivienda.
- ✓ **Las basuras deben de ser depositadas en los contenedores que hay a la salida del recinto.**
- ✓ ESTÁ TERMINANTEMENTE PROHIBIDO EL USO DE TODO TIPO DE MATERIAL PIROTÉCNICO (petardos, bengalas, etc.)

7. EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO

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

- MENAJE DE COCINA. Las casas disponen de equipamiento completo para la cocina (vajilla, batería de cocina, cristalería, cubertería y utensilios para cocinar), que deberán dejarse limpios y correctamente colocados, cada uno en su lugar correspondiente.
- ROPA DE HOGAR. Las casas están equipadas con toallas de baño, toallas de mano, juegos de sábanas y mantas. En estancias superiores a 7 días se efectuará un cambio de ropa de hogar semanal. Para estancias de 4 noches o más no se dejan toallas.

- AGUA CALIENTE. Se dispone de un sistema de acumulador de agua caliente sanitaria, con lo cual, después de hacer un consumo elevado de ella, podría dejar de calentar hasta que pase algún tiempo y se reponga el sistema de calentamiento. El termo es de una cabida más que suficiente para las necesidades de la casa. El Agua es POTABLE.
- CONSUMOS. Los consumos de agua, electricidad y calefacción están incluidos en el precio total de la estancia y, por lo tanto, no está permitida la utilización de aparatos que alteren los consumos previstos de suministros
- La calefacción / aire acondicionado se regula mediante mandos a distancia a disposición de los viajeros. Se les agradece no dejen encendida la calefacción o aire acondicionado a una temperatura excesiva si tienen pensado pasar el día fuera de la casa o si es su último día de estancia.
- Hagan un uso adecuado de estos servicios y mantengan los termostatos a una **temperatura no superior a 23 grados.**
- Se deben mantener las luces apagadas de aquellas estancias que no se utilicen de la casa, con el fin de fomentar el ahorro energético.
- En estancias iguales o superiores a 7 días se efectuará un cambio de toallas cada 4 días y de ropa de cama cada 7 días. En el recinto los CLIENTES tienen a su disposición las barbacoas de uso compartido, una vez usada se deberá dejar limpia, para que pueda ser utilizada por cualquier otro CLIENTE.
- La persona encargada de la piscina y del mantenimiento exterior, se reservan el derecho de disponer de llave de acceso al recinto y acceder a su interior, incluso sin contar con la presencia del Usuario para realizar las tareas mantenimiento.
- Se dispone de un exterior detrás de la puerta de entrada de cada apartamento.

8. CAPACIDAD DE LA CASA RURAL

Bajo ninguna circunstancia se permitirán más personas que las establecidas según el número máximo mencionado en la confirmación de la reserva (incluidos niños). El propietario se reserva el derecho de admisión o cancelación de la reserva si no se respeta la presente, sin posibilidad de reembolso debido a la política de empresa y a las normas mencionadas anteriormente. No están permitidas las visitas a personas ajenas o no registradas en la CASA RURAL. En el caso de que el número de ocupantes de la casa rural sea superior al número de las indicadas en el contrato y declaradas en el documento de entrada y, por consiguiente, de las fichas de registro que se hacen entrega a la Guardia Civil, el propietario se reserva el derecho de admisión y podrá dar por terminada anticipadamente la estancia del CLIENTE sin posibilidad de reembolso, además de ponerlo en conocimiento de la Guardia Civil, eximiéndose de cualquier incidente que pudiera ocurrir en la casa rural, derivado de una sobre ocupación.

9. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA

La entrada a la casa rural será a partir de las 16:00 horas del primer día contratado, y no podrá ser después de la hora de cierre de la casa rural (20:00h).

La salida deberá realizarse antes de las 12:00 horas del último día contratado. Se deben respetar los horarios de entrada y salida, si bien, cuando sea posible y las reservas de otros clientes lo permitan, se podrán acordar otros horarios de entrada, sin suplemento (solo para reservas directas). Alargar la hora de salida conlleva un suplemento por apartamento de 15€, y solo se podrá solicitar si no hay una reserva pendiente para ese mismo día.

10. NO ADMITIMOS ANIMALES

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

11. UTILIZACIÓN DE LA PISCINA

Las normas para el uso de la piscina se encuentran a su disposición en un lugar visible en el interior del recinto de la piscina. La piscina es de uso privado, en caso de usarla el inquilino asume toda responsabilidad. Sin servicio de salvamento y socorrismo, ni de vigilancia de los bañistas. No está permitida la entrada y baño a los menores de 14 años, si no van acompañados de un adulto responsable.

No está permitido comer y beber dentro del recinto de la piscina, tirarse de cabeza, meter objetos de vidrio, uso de colchonetas ni balones. El horario de piscina es de 10:00h mañana a 21:00h tarde. Fuera de este horario se recomienda no bañarse ya que se realizan tareas de limpieza y mantenimiento programadas. No dejar útiles ni toallas en la zona de piscina. Los huéspedes serán responsables en todo caso de la utilización de la piscina así como de los menores que se encuentren en el recinto.

UTILIZACIÓN DE LAS BARBACOAS.

El uso de la Barbacoa es de carbón (el carbón corre a cuenta del cliente)

las barbacoas son de uso compartido, una vez usada se deberá dejar limpia, para que pueda ser utilizada por cualquier otro cliente. En temporada de incendios puede haber alguna fecha limitada (Alertas). El uso de la barbacoa queda supeditado a lo que establezca la normativa vigente.

(Según la **ORDEN 17 de mayo de 2017 por la que se establece la época de peligro alto de incendios, está totalmente prohibido usar la barbacoa desde el 1 de junio al 15 de octubre, según el Plan INFOEX**). En lugar de la Barbacoa de carbón, en los meses de verano, ponemos a vuestra disposición una Barbacoa de gas y así evitamos males mayores.

12. NORMAS DE USO PISTAS DE PÁDEL

- Reserva de pistas: los turnos de reserva de las pistas serán en franjas de una hora, siendo necesaria la presencia en pista de al menos 2 jugadores/as.
- Una vez concluido el tiempo de reserva de juego, los usuarios deberán abandonar las pistas y recoger todas sus pertenencias.
- No se permitirá la entrada a los menores de 12 años que no vayan acompañados por una persona mayor de 18 años.
- No se permitirá la entrada en las Pistas de Pádel de ningún tipo de envase o recipiente de vidrio, ni comida.
- Para la utilización de las pistas de Pádel se deberá ir provisto de equipación y calzado deportivo adecuado.
- Está prohibido estar sin camiseta en las pistas de Pádel.
- Tanto las palas como las pelotas utilizadas, deberán ser las del deporte del Pádel.
- Antes de entrar en las pistas de Pádel los jugadores deberán eliminar los restos de tierra o barro que pudieran llevar sus zapatillas. Igualmente, al salir de la pista, procurarán no dejar abandonados utensilios o botellas que hayan utilizado.
- Senderos del Jerte declina toda responsabilidad de las lesiones que se pudieran originar derivadas de la práctica deportiva.
- Prohibido meter balones
- **Hay que respetar las horas de descanso de los demás clientes alojados.**
- Luz nocturna: tiempo estimado 1 hora: 1€

Ayúdanos a mantener las instalaciones limpias y hagamos un buen uso, todos nos beneficiaremos y disfrutaremos.

13. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

SENDEROS DEL JERTE pondrá a disposición de los CLIENTES, de acuerdo con el **Decreto 142/2014 de Hojas de Reclamaciones de consumo**, estas hojas, con el fin de que puedan dejar constancia de sus quejas.

SENDEROS DEL JERTE agradecerá cualquier sugerencia que pueda ofrecernos para poder hacer más agradable sus futuras estancias.

14. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal** le informamos que los datos que nos ha facilitado a lo largo de la prestación del servicio se incorporarán a un fichero titularidad de Denominación Social Pilar Sánchez e Hijas S.L. con CIF número B10359669 y domicilio en Avda. Extremadura nº 11 Navaconcejo-Cáceres. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión y formalización de su estancia y el mantenimiento de la relación comercial en su caso establecida.

Le recordamos que en virtud de lo dispuesto en el artículo 25 de **Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana y su normativa de desarrollo**, sus datos serán cedidos a las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como a todas aquellas administraciones a las que esta organización venga obligada por ley.

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

15. INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN ANTE EL CORONAVIRUS SARS-COV-2

Visita el enlace: <https://www.senderosdeljerte.com/reserva-on-line/covid19/>

16. OBLIGACIONES RESPECTO AL ALOJAMIENTO.

Las siguientes obligaciones y condiciones se deberán respetar en todos sus puntos. La firma del CLIENTE en la hoja registro implica la ACEPTACIÓN por parte del usuario de todas las CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL ALOJAMIENTO. En caso de incumplimiento, el propietario de la casa rural se reserva el derecho de no aceptar o cancelar de inmediato la estancia en la casa rural, y su consecuente desocupación inmediata sin retorno monetario alguno.

El cliente confirma que ha leído, comprende y acepta las presentes condiciones generales, y para que conste, firma este documento.

Fdo. _____ DNI _____