COMPLEJO RURAL VOLCÁN COLUMBA

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Política de reservas, pagos, cancelaciones y fianza

Calzada de Calatrava (Ciudad Real)

CLÁUSULA PRIMERA. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR Y DEL ESTABLECIMIENTO

1.1. El Complejo Rural Volcán Columba (en adelante, el «Establecimiento») es explotado por Lucía Trujillo Ruiz, con NIF 05696655S y domicilio a efectos de notificaciones en C/Monescillo, Nº12. Correo electrónico de contacto: info@volcancolumba.es, Teléfono: 627174530.

1.2. El Establecimiento figura inscrito en el Registro de Empresas y Establecimientos Turísticos de Castilla-La Mancha con el código, en la modalidad de complejo de turismo rural, y se encuentra situado en Finca Las Palomas, Parcela 1, Polígono 6 , Calzada de Calatrava (Ciudad Real).

CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto regular las reservas, los pagos, las modificaciones, las cancelaciones, el abandono de la estancia y la fianza aplicables a los servicios de alojamiento prestados por el Establecimiento a las personas que los contraten (en adelante, el «Cliente»).

2.2. Las condiciones particulares que se comuniquen al Cliente con carácter previo a la contratación y que sean aceptadas expresamente por ambas partes formarán parte integrante del contrato.

CLÁUSULA TERCERA. INFORMACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

3.1. ***Confirmación.*** El Establecimiento confirmará toda reserva por escrito o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de su contenido.

3.2. ***Contenido de la confirmación.*** De conformidad con el artículo 27 del Decreto 88/2018, de 29 de noviembre, la confirmación de la reserva hará constar, como mínimo:

a) la identificación del Establecimiento y su código de inscripción en el Registro de Empresas y Establecimientos Turísticos de Castilla-La Mancha;

b) los datos de las personas usuarias;

c) las fechas de entrada y salida;

d) la unidad o unidades de alojamiento objeto de la reserva;

e) el precio total de la reserva y de los servicios contratados;

f) las condiciones de cancelación y de abandono de la estancia;

g) el importe y las condiciones del anticipo, en su caso; y

h) cualesquiera condiciones particulares pactadas entre las partes.

3.3. ***Precio.*** Los precios comunicados al Cliente tendrán la consideración de precios finales, con todos los impuestos incluidos, y se indicará cualquier gasto adicional que resulte aplicable. En ningún caso podrán exigirse cantidades superiores a las publicadas o a las expresamente acordadas en la reserva.

3.4. ***Unidad reservada.*** Cuando el Cliente haya reservado una unidad de alojamiento determinada, el Establecimiento vendrá obligado a poner a su disposición la unidad específicamente reservada, salvo que concurran circunstancias legalmente justificadas o medie acuerdo posterior con el Cliente.

3.5. ***Documento de entrada.*** A su llegada, se entregará al Cliente un documento en el que consten la identificación del Titular, el código de inscripción del Establecimiento, el número de personas alojadas, las fechas de entrada y salida y el precio total de la estancia. El Cliente lo suscribirá y el Establecimiento conservará una copia a disposición de la Administración turística.

CLÁUSULA CUARTA. ANTICIPO Y FORMALIZACIÓN DE LA RESERVA

4.1. ***Anticipo general.*** Para la confirmación de la reserva, el Establecimiento podrá exigir, con carácter general, un anticipo equivalente al 30 % del importe total de la estancia. Para determinadas fechas, promociones, grupos, celebraciones o condiciones especiales podrá fijarse un importe distinto, que deberá comunicarse al Cliente y ser aceptado por este con anterioridad a la confirmación de la reserva.

4.2. ***Naturaleza.*** El anticipo tendrá la consideración de cantidad entregada a cuenta del precio total de los servicios contratados.

4.3. ***Falta de pago.*** Si el anticipo no se recibiera dentro del plazo acordado, el Establecimiento podrá anular la reserva y ofrecer nuevamente las fechas a terceros.

4.4. ***Pago del resto del precio.*** El importe pendiente se abonará en el lugar y en el momento pactados y, en su defecto, conforme a lo indicado en la confirmación de la reserva. A falta de indicación expresa, el pago se efectuará en el propio Establecimiento en el momento en que se presente la factura al cobro.

CLÁUSULA QUINTA. CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

5.1. ***Forma.*** La cancelación deberá comunicarse por escrito, a través del canal utilizado para realizar la reserva o del canal de contacto indicado en la confirmación. Se considerará fecha de cancelación aquella en que la comunicación sea recibida por el Establecimiento.

5.2. ***Régimen pactado.*** Al amparo del artículo 29.1 del Decreto 88/2018, de 29 de noviembre, las partes pactan expresamente el régimen de cancelación que se detalla a continuación, que resultará de aplicación a las reservas efectuadas conforme a las presentes Condiciones Generales, salvo que se haya acordado otro distinto como condición particular. Las penalizaciones se calcularán sobre el anticipo efectivamente abonado y en función de los días naturales que medien hasta la fecha prevista de llegada:

Antelación de la cancelación respecto de la fecha de llegada	Penalización sobre el anticipo	Importe del anticipo que se reintegra
Más de 30 días	0 %	100 %
Entre 15 y 30 días	25 %	75 %
Entre 8 y 14 días	50 %	50 %
7 días o menos	100 %	0 %
No presentación sin cancelación previa	Hasta el 100 %	0 %

5.3. ***Límites.*** No se aplicará penalización adicional alguna que no haya sido previamente informada al Cliente y aceptada por este. Las condiciones de cancelación no limitarán, en ningún caso, los derechos que correspondan al Cliente en su condición de consumidor en virtud de normas imperativas.

CLÁUSULA SEXTA. FUERZA MAYOR

6.1. Cuando la cancelación obedezca a un supuesto de fuerza mayor debidamente acreditado que impida la realización de la estancia, no procederá la aplicación de penalización alguna con cargo al anticipo y el Establecimiento vendrá obligado a su devolución íntegra, de conformidad con el artículo 29.3 del Decreto 88/2018, de 29 de noviembre.

6.2. El Establecimiento podrá requerir al Cliente la documentación acreditativa que resulte necesaria.

CLÁUSULA SÉPTIMA. MANTENIMIENTO DE LA RESERVA, NO PRESENTACIÓN Y ABANDONO DE LA ESTANCIA

7.1. ***Reserva con anticipo.*** Cuando se haya exigido anticipo, la reserva se mantendrá, salvo pacto en contrario, sin límite horario durante el número de días cubierto por dicho anticipo.

7.2. ***Reserva sin anticipo.*** Cuando la reserva se haya confirmado sin exigencia de anticipo, se mantendrá hasta la hora de entrada concertada o, en defecto de acuerdo, hasta las 20:00 horas del día previsto para la llegada, salvo que el Cliente comunique un posible retraso.

7.3. ***No presentación.*** La no presentación del Cliente sin comunicación previa podrá dar lugar a la cancelación de la reserva y a la pérdida del anticipo, dentro del límite establecido en la cláusula quinta.

7.4. ***Abandono anticipado.*** Si el Cliente abandonara el alojamiento antes de la fecha de salida prevista, no tendrá derecho a la devolución del importe correspondiente a las noches no disfrutadas, salvo que el abandono obedezca a fuerza mayor debidamente acreditada o que el Establecimiento vuelva a ocupar la unidad durante dichas noches, en cuyo caso se reintegrará la parte proporcional del precio correspondiente a las noches reocupadas.

CLÁUSULA OCTAVA. MODIFICACIONES DE LA RESERVA

8.1. ***Cambios de fecha.*** Cualquier modificación deberá solicitarse por escrito y quedará sujeta a disponibilidad y a la aceptación expresa del Establecimiento.

8.2. ***Cambio con antelación.*** Cuando exista disponibilidad, el Establecimiento podrá ofrecer un cambio de fechas manteniendo el importe abonado.

8.3. ***Diferencia de precio.*** Si las nuevas fechas tuvieran un precio superior, el Cliente abonará la diferencia. Si tuvieran un precio inferior, se aplicarán las condiciones económicas comunicadas al Cliente para la modificación con carácter previo a su aceptación y, en su defecto, se le reintegrará la diferencia.

8.4. ***Cambios de última hora.*** Los cambios solicitados con escasa antelación podrán tratarse como una cancelación seguida de una nueva reserva, siempre que así se haya informado previamente al Cliente, en cuyo caso resultará de aplicación el régimen establecido en la cláusula quinta.

8.5. ***Reducción del número de personas.*** En las reservas de grupos o de alquiler completo, la reducción del número de personas podrá conllevar una modificación del precio cuando dicha posibilidad y sus condiciones hayan sido comunicadas al Cliente y aceptadas por este con anterioridad a la reserva.

CLÁUSULA NOVENA. FIANZA EN EL ALQUILER COMPLETO

9.1. ***Importe y finalidad.*** En las reservas que comprendan el alquiler completo del complejo, el Cliente constituirá una fianza de quinientos euros (500 €) en garantía de los daños, pérdidas, desperfectos o gastos extraordinarios imputables al propio Cliente, a sus acompañantes o a las personas que se encuentren bajo su responsabilidad.

9.2. *Carácter.* La fianza es independiente del precio de la estancia y no constituye, en ningún caso, una penalización.

9.3. *Constitución.* La fianza deberá abonarse en las condiciones comunicadas al Cliente con anterioridad a la entrada.

9.4. *Desgaste normal.* La fianza no se destinará a cubrir el desgaste normal derivado del uso ordinario de las instalaciones.

9.5. *Daños.* Únicamente podrán detraerse de la fianza importes razonables y efectivamente imputables al Cliente, sin que puedan repercutirse costes no acreditados o ajenos a su responsabilidad.

9.6. *Justificación.* Cuando se practique algún descuento, el Establecimiento comunicará al Cliente el concepto y su importe y le facilitará, cuando proceda, fotografías, facturas, presupuestos u otra documentación justificativa.

9.7. *Daños de importe superior.* Si los daños acreditados excedieran de quinientos euros (500 €), el Establecimiento podrá reclamar al Cliente la diferencia, sin perjuicio de los derechos que legalmente le correspondan a este.

CLÁUSULA DÉCIMA. CONCEPTOS QUE PUEDEN DESCONTARSE DE LA FIANZA

10.1. Siempre que resulten acreditados e imputables al Cliente, podrán descontarse de la fianza los siguientes conceptos:

a) la rotura o el deterioro de mobiliario, puertas, ventanas, paredes o instalaciones;
b) la rotura o la pérdida de elementos de las habitaciones o de las zonas comunes;
c) los daños en electrodomésticos, equipamiento o menaje;
d) la pérdida de llaves, mandos, tarjetas u otros elementos entregados al Cliente;
e) los daños en la piscina, el equipamiento exterior, las barbacoas, los merenderos, el mobiliario exterior o la zona infantil;
f) los daños derivados de un uso inadecuado o negligente de las instalaciones;
g) la limpieza extraordinaria que resulte necesaria por suciedad o por un uso anormal o negligente; y
h) cualquier otro daño material que pueda acreditarse y sea imputable al Cliente.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. DEVOLUCIÓN DE LA FIANZA

11.1. *Comprobación.* Finalizada la estancia, el Establecimiento comprobará el estado de las instalaciones y del equipamiento.

11.2. ***Devolución íntegra.*** Si no existieran daños, pérdidas o gastos extraordinarios imputables al Cliente, la fianza se devolverá íntegramente.

11.3. ***Plazo*****.** La devolución se efectuará en el plazo máximo de siete (7) días naturales a contar desde la salida, una vez realizadas las comprobaciones oportunas. **En caso de constatarse daños, desperfectos o suciedad que requiera limpieza extraordinaria, el Establecimiento devolverá en el plazo indicado la parte de la fianza que no resulte afectada, y el plazo para liquidar el resto quedará prorrogado por el tiempo necesario para obtener los presupuestos o facturas de reparación o sustitución, sin que pueda exceder de treinta (30) días naturales desde la salida.**

11.4. ***Devolución parcial.*** Si procediera algún descuento, el saldo restante se devolverá dentro del mismo plazo, acompañado de la correspondiente explicación y, cuando proceda, de la documentación justificativa.

CLÁUSULA DUODÉCIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y NORMAS DE USO

12.1. ***Datos y registro de viajeros.*** El Cliente deberá facilitar datos veraces y completos de las personas que vayan a hacer uso del alojamiento y colaborar en el cumplimiento de las obligaciones legales de registro de viajeros.

12.2. ***Capacidad y ocupación.*** No podrá superarse la capacidad máxima autorizada del alojamiento ni incorporarse personas adicionales sin autorización del Establecimiento cuando ello afecte a la reserva o a la capacidad legal del complejo.

12.3. ***Convivencia.*** El Cliente deberá respetar las instalaciones, las zonas comunes, los horarios, las normas de convivencia y el reglamento de régimen interior del Establecimiento.

12.4. ***Comunicación de incidencias.*** El Cliente deberá poner en conocimiento del Establecimiento, a la mayor brevedad, cualquier daño o incidencia que detecte durante la estancia.

12.5. ***Conductas prohibidas.*** No se permitirán conductas que ocasionen daños, molestias graves o riesgos para las personas o las instalaciones, o que contravengan la normativa aplicable.

12.6. ***Limpieza y llaves.*** El alojamiento deberá entregarse en condiciones razonables de orden y limpieza. La suciedad ordinaria derivada del uso normal no tendrá la consideración de daño. Asimismo, el Cliente deberá devolver la totalidad de las llaves, mandos o tarjetas de acceso al finalizar la estancia. Los costes de sustitución o copia de los elementos perdidos o no devueltos se descontarán de la fianza, en los términos de las cláusulas novena y décima, o, en su defecto, se reclamarán al Cliente.

CLÁUSULA DECIMOTERCERA. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA

13.1. Al amparo del artículo 32.1 del Decreto 88/2018, de 29 de noviembre, las partes pactan expresamente que el servicio de alojamiento **comenzará a partir de las 16:00 horas del día de entrada y finalizará a las 12:00** horas del día de salida, salvo que en la confirmación de la reserva se acuerde otro horario.

13.2. Toda ampliación de la estancia o retraso en la salida requerirá acuerdo previo y quedará sujeto a disponibilidad y, en su caso, al precio o suplemento comunicado al Cliente y aceptado por este.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA. GRUPOS, CELEBRACIONES Y ALQUILER COMPLETO

14.1. Para grupos, celebraciones, eventos o alquiler completo del complejo podrán establecerse condiciones particulares de reserva, pago, cancelación, ocupación y fianza, que deberán comunicarse al Cliente con carácter previo a la contratación y ser aceptadas expresamente por este.

CLÁUSULA DECIMOQUINTA. CANCELACIÓN POR PARTE DEL ESTABLECIMIENTO

15.1. Si el Establecimiento cancelara la reserva o no pudiera poner a disposición del Cliente el alojamiento reservado, el Cliente podrá optar entre:

a) aceptar un alojamiento alternativo de igual o superior categoría, sin coste adicional, cuando el Establecimiento pueda ofrecérselo; o

b) la devolución íntegra de todas las cantidades abonadas.

15.2. Salvo que la cancelación obedezca a fuerza mayor, en el supuesto de la letra b) el Establecimiento abonará además al Cliente una indemnización de igual importe que la penalización que habría correspondido a este de haber cancelado en esa misma fecha, conforme a la cláusula 5.2. Todo ello sin perjuicio de los demás derechos que legalmente asistan al Cliente.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA. DERECHO DE DESISTIMIENTO

16.1. De conformidad con el artículo 103.l) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, las reservas de alojamiento para una fecha o un periodo de ejecución determinados quedan excluidas del derecho de desistimiento. En consecuencia, la cancelación de la reserva se regirá por las condiciones informadas y aceptadas

en el momento de la contratación, sin perjuicio de los derechos imperativos que resulten aplicables.

CLÁUSULA DECIMOSÉPTIMA. RECLAMACIONES, FACTURACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

17.1. El Cliente tiene derecho a recibir la documentación acreditativa de la contratación y la correspondiente factura, así como a formular las reclamaciones que estime oportunas por los cauces legalmente establecidos. El Establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes, anunciadas mediante cartel en lugar visible.

17.2. La presentación de una reclamación no eximirá del cumplimiento de las obligaciones de pago que sean legalmente exigibles.

17.3. El Establecimiento conservará y tratará los datos de los viajeros de conformidad con las obligaciones legales en materia de registro de hospedaje y con la normativa de protección de datos personales.

CLÁUSULA DECIMOCTAVA. ACEPTACIÓN Y PREVALENCIA

18.1. Con carácter previo a la formalización de la reserva, el Cliente deberá aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales. La realización y confirmación de la reserva implican que el Cliente ha tenido acceso a ellas y las acepta en su integridad.

18.2. Las condiciones particulares comunicadas y aceptadas expresamente en la reserva prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales en caso de contradicción, siempre dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

CLÁUSULA DECIMONOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

19.1. Las presentes Condiciones Generales se rigen por la legislación española y, en particular, por el Decreto 88/2018, de 29 de noviembre, de ordenación de los alojamientos de turismo rural en Castilla-La Mancha, y por la normativa de defensa de los consumidores y usuarios.

Última actualización: 15/10/26