

Condiciones generales de mediación- Holidu Hosts GmbH

Los siguientes términos y condiciones generales se aplican a las propiedades vacacionales reservadas a través de Holidu Hosts GmbH (en adelante, «Holidu Hosts»), con sede en Múnich. Estos regulan la relación legal entre el cliente y el portal de viviendas vacacionales Holidu Hosts.

1. Ámbito de aplicación de los términos y condiciones

Las condiciones generales de mediación aquí descritas se aplican exclusivamente al alquiler de casas o apartamentos vacacionales (en adelante, «alojamiento vacacional») por parte de clientes. Holidu Hosts actúa exclusivamente como intermediario entre el cliente y el propietario («arrendador»). En este sentido, Holidu Hosts y el cliente acuerdan un contrato de gestión, cuyo contenido incluye sola y exclusivamente el debido alquiler de alojamientos vacacionales. En caso de realizarse una reserva, el cliente y el arrendador en exclusiva formalizarán un contrato específico para la estancia (contrato de alquiler). Llegado el momento se hará referencia a los términos y condiciones generales del arrendador. Las reclamaciones que los clientes emprendan motivadas por el contrato de alquiler serán exclusivamente contra el arrendador y solo podrán ser interpuestas contra este. Por tanto, Holidu Hosts se encarga únicamente de mediar en el correcto alquiler del alojamiento vacacional. Además, Holidu Hosts se pone a disposición del cliente como persona de contacto para aclarar los posibles problemas o preguntas que puedan surgir en cualquier momento.

2. Cierre del contrato

El cliente propone con carácter vinculante a Holidu Hosts en calidad de mediador el cierre de un contrato de mediación sobre la base de la descripción de un alojamiento vacacional, así como el cierre de un contrato con el arrendador. Tal operación se puede llevar a cabo verbalmente, por escrito, por teléfono, por fax o a través de medios electrónicos (correo electrónico, Internet). Cuando se realice una reserva electrónica, Holidu Hosts confirmará asimismo la recepción de la

reserva a través de un medio electrónico. El contrato de mediación se cerrará con la aceptación de la oferta por parte de Holidu Hosts mientras que el contrato de alquiler se cerrará con la aceptación de la oferta por parte del arrendador. El cliente será informado mediante la confirmación de la reserva sobre el cierre del contrato de alquiler y el contrato con el arrendador.

3. Pagos, fianza

3.1 Tanto el pago a Holidu Hosts como el vencimiento de las prestaciones devengadas del contrato de alquiler están estipulados en los términos y condiciones generales de Holidu Hosts. El cliente reconoce que las condiciones de pago de Holidu Hosts pueden diferir de las condiciones de pago comunicadas en los portales de reserva.

3.2 El pago del precio del alquiler se realizará según las condiciones indicadas y aceptadas durante el proceso de reserva.

3.3 Siempre que los pagos del precio de alquiler se realicen a Holidu Hosts, este estará actuando como cobrador expresamente autorizado por el arrendador.

3.4 La cuantía que el cliente deberá abonar al arrendador en concepto de fianza se desprende de la confirmación de la reserva y se podrá pagar en efectivo a la llegada. Por regla general, esta será reembolsada al cliente al finalizar el último día de la estancia y, siempre y cuando haya que estudiar reclamaciones (por posibles desperfectos en el mobiliario), a más tardar 14 días tras concluir la estancia. Los gastos dependientes del consumo en los que se haya incurrido y que el cliente no haya abonado una vez vencidos podrán ser descontados de la fianza por el arrendador.

3.5 Los gastos de consumo y extras variables, como los generados en concepto de electricidad, agua o calefacción durante el periodo que se prolongue la estancia en el alojamiento vacacional, se pagarán al propietario o a la persona autorizada por este el último día de la misma.

3.6 En caso de que el cliente no abone (o no lo haga a tiempo) los importes pagaderos del alquiler a pesar de haber sido advertido y tras la concesión de un plazo razonable, Holidu Hosts, en representación del arrendador, estará autorizado a rescindir el contrato y a cargar los gastos de cancelación al cliente conforme se estipula en el punto 4 del presente documento.

4. Rescisión por parte del cliente

4.1 El cliente puede renunciar al alquiler y al contrato de mediación en cualquier momento antes del comienzo de la estancia en el alojamiento vacacional. Si el cliente rescinde el contrato, Holidu Hosts estará autorizado a reclamar una indemnización de acuerdo con sus términos y condiciones generales. Los gastos de cancelación se abonarán a Holidu Hosts en calidad de cobrador autorizado por el arrendador, salvo que se acuerde de otro modo.

4.2 Holidu Hosts puede, en nombre y representación del arrendador, exigir una compensación razonable por las medidas adoptadas o los gastos ocasionados de acuerdo con este apartado, siempre y cuando no se devenguen condiciones de cancelación del arrendador con relación al contenido del contrato con el cliente. El importe de la indemnización se determinará sobre la base del precio del alquiler deduciendo el valor de los habituales gastos evitados por el arrendador o Holidu Hosts, así como aquellos posibles gastos originados por cualquier otro uso de los servicios. Se aplican las condiciones de cancelación indicadas y aceptadas por el cliente durante el proceso de reserva.

4.3. El cliente reconoce que Holidu Hosts, en nombre del arrendador, tiene derecho a cancelar las reservas que no hayan sido pagadas en su totalidad dentro de los plazos indicados y aceptados por el cliente durante el proceso de reserva. El cliente reconoce que los depósitos ya pagados no son reembolsables de acuerdo con la política de cancelación.

5. Viajar con animales de compañía

Solo se admitirán animales de compañía/mascotas si así se expresa en la descripción del alojamiento vacacional y mediante acuerdo previo por escrito. En caso de permitir mascotas, el arrendador puede fijar unos gastos que notificará

previamente, así como exigir una fianza. Todas las fianzas se desprenderán de la descripción del alojamiento y de la confirmación de la reserva.

6. Horas de llegada y salida, impedimentos en la llegada

6.1 Holidu Hosts informa sobre la hora más temprana y más tardía a la que se puede realizar la llegada en la confirmación de la reserva. El cliente no tiene derecho a realizar la recepción/entrega de llaves en el alojamiento vacacional fuera de las horas indicadas en la confirmación de la reserva. Cualquier acuerdo que implique la entrada a una hora anterior o posterior deberá realizarse por escrito entre el arrendador y el cliente antes del comienzo de la estancia.

6.2 En caso de que el cliente se retrase en su llegada, este deberá informar inmediatamente a Holidu Hosts, al arrendador o a la persona autorizada por este encargada de tramitar la entrada. Los gastos de alojamiento o gastos especiales que pueda ocasionar el retraso en la entrada del cliente serán asumidos por el propio cliente, salvo en caso de que se trate de un incumplimiento negligente de las obligaciones del arrendador o de Holidu Hosts.

6.3 El alojamiento se desocupará en la fecha y hora indicadas en la confirmación de la reserva o en los documentos de viaje, y deberá dejarse ordenado y limpio. La llave será entregada a la persona designada o al arrendador.

7. Tratamiento del alojamiento vacacional por parte del arrendatario, rescisión extraordinaria por parte del arrendador

7.1 El alojamiento vacacional solo podrá ser ocupado por las personas y el número de personas indicados en el contrato. Los niños y bebés también computan como personas individuales. En caso de que se supere el número de personas estipulado, Holidu Hosts está autorizado a exigir una retribución adicional durante el periodo que se prolongue la sobreocupación. El arrendador tiene derecho igualmente a notificar que el alojamiento está siendo ocupado por personas no contempladas en el contrato.

7.2 El cliente se compromete con el arrendador a tratar el alojamiento vacacional con cuidado y prudencia. El mobiliario solo se utilizará conforme a su uso previsto y deberán respetarse estrictamente las instrucciones de uso, así como las indicaciones contenidas en los documentos del alquiler.

7.3 El cliente deberá informar al arrendador de todos los daños o desperfectos causados durante la estancia a la mayor brevedad posible. El cliente, en cuanto que arrendatario, es el responsable legal frente a los daños causados por él en el alojamiento vacacional. El cliente deberá comprobar la validez en el extranjero de su seguro privado de responsabilidad civil y solicitará tal seguro en caso necesario. Por su propio interés, el arrendatario deberá por tanto revisar el terreno, la vivienda y el mobiliario a su llegada.

7.4 En el marco legal de la obligación de reducción del daño, el cliente tendrá la obligación, en caso de ocurrir cualquier interrupción en los servicios, de hacer todo lo razonable para resolver el problema o mantener los mínimos daños posibles.

7.5 El arrendador tiene derecho a rescindir el contrato de manera extraordinaria en caso de detectar una sobreocupación. Este puede asimismo rescindir el contrato sin previo aviso y una vez comenzada la estancia si el cliente, a pesar de ser apercibido convenientemente, mantiene un comportamiento que infrinja gravemente lo acordado en el contrato de manera que sea imposible continuar con la relación contractual hasta el final de la estancia acordada o hasta el vencimiento del plazo cancelación. Esto se aplica especialmente si, a pesar de ser apercibido, el cliente mantiene el alojamiento ocupado o sobreocupado infringiendo así lo acordado en el contrato.

En consonancia con lo anterior, el arrendador también podrá rescindir el contrato de manera extraordinaria si el cliente atenta contra el reglamento de la vivienda o la deteriora deliberadamente o por negligencia grave o introduce mascotas no autorizadas en la misma. El arrendador se reserva el derecho sobre el precio del alquiler menos el valor de los gastos no incurridos y los posibles reintegros que haya obtenido a través de proveedores de servicios o similares que haya podido recibir por un uso distinto al de la estancia que no haya sido ocupada.

8. Obligaciones del cliente

8.1 El cliente está obligado a mostrar en persona y de manera inmediata al arrendador los desperfectos que surjan y a prestarle su ayuda. Si el cliente oculta intencionadamente un daño, no se aplicará ninguna reducción del precio del alquiler. El arrendador puede rechazar la ayuda del cliente si esta implica un esfuerzo desproporcionado. Este prestará su ayuda de manera que pueda disponer de un alojamiento vacacional por valor igual o superior al actual.

8.2 Si el uso del alojamiento vacacional se ve perjudicado notablemente como consecuencia de un defecto y el arrendador no presta ayuda dentro de un plazo razonable fijado por el cliente, este último podrá rescindir el contrato. No será necesario acordar ningún plazo si la ayuda no es viable, el arrendador o la persona autorizada por este rechaza ofrecerla o si la rescisión inmediata del contrato queda justificada en interés particular del cliente.

9. Responsabilidad de Holidu Hosts, limitación de responsabilidad

9.1 Holidu Hosts no puede asumir ninguna responsabilidad sobre la correcta ejecución o prestación del servicio ofrecido ni otorga ningún tipo de garantía sobre la idoneidad o calidad de los servicios de arrendamiento descritos. El arrendador será el único responsable en calidad de parte contratante. Esto no se aplicará únicamente si, dadas las circunstancias, se puede demostrar que Holidu Hosts es responsable de tales prestaciones de acuerdo con el artículo 651, apartado 2 del Código Civil alemán. Holidu Hosts tampoco garantiza la disponibilidad del alojamiento residencial.

9.2 Holidu Hosts responde exclusivamente por una mediación y asesoramiento correctos del cliente. Los datos de los servicios ofrecidos se basan únicamente en la información que cada proveedor facilita a Holidu Hosts, por lo que no representa garantía propia de Holidu Hosts hacia el cliente. Holidu Hosts no ofrece garantía ni seguridad alguna al cliente en cuanto a la corrección, integridad y actualidad de la información que la parte contratante proporcione.

9.3 La responsabilidad contractual de Holidu Hosts en cuanto que intermediario, excepto en los casos de daños contra la vida, el cuerpo o la salud, siempre que tales daños no hayan sido causados de manera intencionada o por negligencia grave, o siempre que Holidu Hosts sea responsable de manera culposa como mediador, se limita al triple del precio del servicio prestado por estancia y cliente. Respecto a todas las reclamaciones presentadas contra Holidu Hosts por una manipulación no permitida que no sean atribuibles a culpa intencional o negligencia grave, Holidu Hosts asumirá la responsabilidad por daños materiales por un importe que ascenderá al triple del precio del alquiler por estancia y cliente.

10. Advertencias sobre normativa de pasaportes, visados y requisitos sanitarios

Holidu Hosts no asumirá responsabilidad alguna sobre la información relativa a políticas de pasaportes, visados y salud. En la medida en que Holidu Hosts transmita esta información (incluso a través de la página web), Holidu Hosts no ofrecerá garantía ni seguridad alguna sobre la corrección, integridad y actualidad de la información. Queda excluida la responsabilidad por parte de Holidu Hosts. Cada cliente es responsable del cumplimiento con la normativa relevante a la que esté sometida su estancia (políticas sanitarias, directivas de pasaportes y visados, reglamento sobre divisas, disposiciones aduaneras). De igual modo, el cliente es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje necesarios.

11. Presentación y prescripción de reclamaciones

11.1 El cliente dispondrá de un plazo de un mes a partir de la fecha estipulada en contrato como fecha de fin de estancia para presentar reclamaciones contra Holidu Hosts por incumplimiento de contrato. La alegación se puede realizar a través de Holidu Hosts a la dirección abajo indicada y este la trasladará entonces al arrendador. Tras la expiración del plazo, el cliente solo podrá hacer valer sus derechos si demuestra que las razones que motivan el incumplimiento del plazo están fuera de su poder.

11.2 Las reclamaciones contractuales del cliente por daños materiales o patrimoniales alzadas contra Holidu Hosts prescriben en el plazo de un año siempre y cuando el daño del cliente no sea imputable al incumplimiento doloso o gravemente negligente por parte de Holidu Hosts, o por daños que surjan a causa de un incumplimiento intencionado doloso o gravemente negligente por parte de un agente indirecto o un representante legal de Holidu Hosts. El plazo legal de prescripción comienza con el término del año en el que se origina la reclamación y en el que el cliente haya puesto en conocimiento de Holidu Hosts, como parte afectada, los hechos que originan la reclamación o cuando no se haya incurrido en negligencia grave. Todas las reclamaciones por actos ilícitos, así como todos los derechos de indemnización por lesiones corporales están sujetos a los plazos legales de prescripción.

12. Protección de datos

Todos los datos personales que el cliente facilite a Holidu Hosts serán tramitados por medios electrónicos y utilizados en consecuencia en la medida en que sea necesario para la creación, la ejecución y el cierre de contratos con clientes, así como para el asesoramiento de los mismos. Holidu Hosts cumple con la Ley de Protección de Datos de Alemania cuando registra, procesa y utiliza datos personales. El cliente puede solicitar en cualquier momento a Holidu Hosts el acceso, la modificación o la eliminación de su información guardada. Mediante el envío de un mensaje a support@holidu.com, el cliente podrá rechazar el uso o tratamiento de sus datos con fines publicitarios o para estudios de mercado u opinión. Los datos personales de los clientes no serán transmitidos a terceros no autorizados.

13. Cláusula de salvedad, legislación aplicable, advertencia sobre la resolución de conflictos en línea

13.1 La invalidez de cualquier disposición de este contrato de mediación no afectará a la validez del resto del contrato. La invalidez del contrato de alquiler mediado no afectará a la validez del contrato de mediación.

13.2 El derecho aplicable al contrato de mediación será exclusivamente el derecho alemán. Siempre que el cliente sea comerciante, una persona jurídica del derecho

público o privado o una persona que tenga su domicilio permanente o residencia habitual en el extranjero, o cuyo domicilio permanente o residencia habitual no sea conocido en el momento de presentación de la demanda, el tribunal competente será el domicilio de Holidu Hosts.

13.3 Resolución de conflictos en línea: La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de conflictos en línea para resolver extrajudicialmente litigios en materia de consumo. Puede acceder a ella a través de <http://ec.europa.euconsumers/odr>.

Operador del portal electrónico y de la agencia de viviendas vacacionales:

Holidu Hosts GmbH

Administradores: Johannes Siebers, Michael Siebers

Riesstr. 24 80992 Múnich, Alemania

Registrada con HRB 227317

N.I.F. conforme al artículo 27a de la Ley alemana del Impuesto sobre el Valor

Añadido: DE307515892

Tel.: +49 (0) 89 21540286

Correo electrónico: support@holidu.com

Características básicas del servicio ofrecido: Operador de viajes

Seguro de responsabilidad para agentes de viajes:

Validez territorial del seguro de responsabilidad civil: mundial

El derecho aplicable al contrato de mediación será el derecho alemán (véase punto de los términos y condiciones generales).

©2024 Holidu Hosts GmbH