

Condiciones de arrendamiento

PREÁMBULO

Somos Awaze A/S («nosotros», «nuestro»), Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Dinamarca, con n.º de identificación fiscal (CVR): 17 48 45 75. Operamos bajo una serie de marcas, entre las que se encuentra NOVASOL. Nosotros no somos los propietarios de la vivienda vacacional, sino una tercera parte («Propietario de la vivienda»). Nosotros ponemos a su disposición la vivienda vacacional en nuestro propio nombre, pero en representación del Propietario de la Vivienda, en beneficio y por riesgo del Propietario de la vivienda. El Propietario de la vivienda nos ha otorgado el derecho de vender el arrendamiento de la vivienda vacacional en nuestro propio nombre. El arrendamiento de las viviendas vacacionales siempre se registrará por las presentes condiciones de reserva que, junto con el comprobante de la reserva, constituyen el contrato de arrendamiento («Contrato»). Le rogamos que lea estas condiciones de arrendamiento cuando realice una reserva, así como la información que está a su disposición en su cuenta de nuestro sitio web.

1. PERIODO DE ARRENDAMIENTO

Antes de llegar a la vivienda vacacional, le darán instrucciones sobre cómo recoger las llaves. Las fechas y horas de entrada y salida que quedan reflejadas en su cuenta de nuestro sitio web o en la confirmación de reserva serán válidas siempre. Generalmente, usted podrá recoger la llave en un momento posterior al indicado, siempre que previamente se haya acordado una recogida posterior y que pague cualquier tarifa acordada. La hora máxima de salida de la vivienda vacacional es a las 10:00 h del día de salida. Las llaves únicamente se entregarán previo pago íntegro con arreglo a las condiciones de arrendamiento y previa presentación del comprobante de arrendamiento original y una identificación personal con fotografía.

2. LA VIVIENDA VACACIONAL

2.1 Uso de la vivienda vacacional

Salvo acuerdo en contrario con nosotros, la vivienda no se utilizará para otros fines distintos a los vacacionales. Si nosotros o el Propietario de la vivienda sospechamos que se están produciendo actos que infringen la ley vigente, nuestras directrices, el orden público o la decencia, nosotros y/o el Propietario de la vivienda vacacional tendrán derecho a acceder la vivienda vacacional. Si se confirma la sospecha, tenemos derecho a poner término al Contrato y a expulsar a la persona o las personas en cuestión de la vivienda vacacional con efectos inmediatos y sin reembolsar el alquiler.

2.2 Número de huéspedes

La vivienda vacacional y el terreno que le pertenece solo podrán ser ocupadas (se entiende por ocupación la pernoctación, aunque las visitas durante el día son bienvenidas) por el número de personas (incluidos niños de cualquier edad) indicado en el sitio web y en el Contrato. Está prohibido montar tiendas de campaña o aparcar caravanas o demás en el terreno de la vivienda vacacional. Si en la vivienda vacacional aloja un número de personas superior al máximo permitido, o si usted ha montado tiendas de campaña o estacionado caravanas o similares en el terreno de la casa de vacaciones, nosotros y/o el Propietario tenemos derecho a pedir a las personas adicionales que abandonen la vivienda vacacional sin previo aviso. Si no atiende a esta petición en un plazo de 12 horas, el Contrato quedará sin efecto y todos los ocupantes estarán obligados a abandonar la vivienda vacacional con efecto inmediato, sin previo aviso y sin derecho a reembolso.

2.3 Composición de grupos

Nosotros gestionamos principalmente el arrendamiento de viviendas vacacionales a familias y parejas. Al formalizar la reserva, los grupos de jóvenes deberán indicar que son un grupo de jóvenes. Por grupo de jóvenes entendemos grupos de, al menos, 6 personas menores de 21 años, en su mayoría, aunque el límite de edad puede ser superior si se trata de un determinado tipo de vivienda, una circunstancia que se plasmará en la descripción de la vivienda del sitio web. Nosotros o el Propietario de la vivienda vacacional tendremos derecho a rechazar a un grupo y poner fin al Contrato sin reembolso de la renta si el grupo no ha incluido esta información al realizar la reserva. Podrán aplicarse otras restricciones en cuanto a la composición de los grupos, que indicaremos en la descripción de la vivienda de nuestro sitio web. Usted está obligado a cumplir con cualquier restricción o requisito que se indique en la descripción de la vivienda.

2.4 Tamaño, parcela e interior de la vivienda vacacional

Los metros cuadrados que se indican en la descripción de la vivienda reflejan las dimensiones exteriores de la vivienda vacacional. La mayoría de las viviendas vacacionales son segundas residencias de particulares y están decoradas y amuebladas conforme a los gustos y preferencias de cada uno de ellos. La distribución, el mobiliario y los estándares pueden no corresponderse con los que usted espera en su vivienda principal. Es posible que las camas sean más pequeñas, que el depósito de agua caliente tenga una menor capacidad y que el espacio de los armarios sea escaso. Las viviendas vacacionales

suelen estar situadas en terrenos de zonas naturales («parcela natural») como brezales, hierba alta, prados silvestres, etc. La presencia de insectos y ratones es inevitable en las zonas rurales. Si se indica que la vivienda vacacional está vallada, esto no significa que la valla pueda cerrarse para permitir que los animales de compañía se paseen libremente. El año de reforma indicado en la descripción de la vivienda puede referirse a una reforma parcial.

2.5 Animales de compañía y alergias

Algunas viviendas vacacionales no permiten a animales de compañía. No obstante, ni nosotros ni el Propietario de la vivienda vacacional podemos garantizar que en la vivienda vacacional no se hayan alojado con anterioridad animales de compañía ni que el Propietario de la vivienda no tenga animales de compañía. Ni nosotros ni el Propietario aceptamos responsabilidad alguna por cualquier reacción alérgica o asmática que usted haya podido sufrir debido a que en la vivienda vacacional se hayan alojado animales de compañía.

2.6 Ruido

En ocasiones, usted puede verse expuesto a ruidos procedentes de obras, vecinos, tráfico, etc. Ni nosotros ni el Propietario de la vivienda asumimos responsabilidad alguna por las molestias causadas por ruidos imprevistos.

2.7 Internet

La conexión a internet es un servicio adicional que el Propietario de la vivienda pone a su disposición para su disfrute personal, pero sin objeto comercial. El acceso depende de la disponibilidad y las condiciones de la red. El acceso a internet deberá realizarse con arreglo a las correspondientes leyes.

2.8 Prohibición de fumar

Queda prohibido fumar en el interior de las viviendas vacacionales. Esto no significa que nunca se haya fumado en el interior de la vivienda vacacional. En caso de incumplir la prohibición de fumar, deberá abonar una tarifa de 400 EUR. Si el daño causado por el tabaco excede esta cuota, tendremos derecho a cobrarle el coste de la limpieza.

2.9 Embarcaciones

Si el Propietario de la vivienda pone a su disposición una embarcación a título gratuito, usted, en su capacidad de prestatario, se responsabilizará del uso, seguridad y cuidado de dicha embarcación. Antes de utilizar la embarcación, usted está obligado a familiarizarse con las leyes y normas vigentes de la zona y cumplirlas, así como cualquier instrucción que hayamos dado nosotros o el Propietario de la vivienda. Usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que todos los

ocupantes lleven chalecos salvavidas, y ni nosotros ni el Propietario de la vivienda estamos obligados a facilitarles un chaleco salvavidas. Los niños menores de 16 años deberán ir acompañados por un adulto. Ni nosotros ni el Propietario de la vivienda responderemos de los accidentes, daños o lesiones que se puedan producir a consecuencia del uso de la embarcación.

2.10 Piscinas, jacuzzis e instalaciones similares

Usted responde del uso que se haga de la piscina, el jacuzzi y demás instalaciones similares y deberá seguir las instrucciones del Propietario de la vivienda o las nuestras. No se recomienda un uso excesivo de la piscina, el jacuzzi y las demás instalaciones de similares características. Los niños menores de 16 años no tienen permiso para permanecer cerca de la zona de la piscina sin la supervisión de un adulto. Es posible que las piscinas al aire libre no dispongan de climatización y que no estén disponibles todo el año.

2.11 Carga de vehículos eléctricos

La carga de vehículos eléctricos únicamente está permitida si la vivienda vacacional dispone de una estación de carga, ya que la carga desde una toma de corriente normal puede causar sobrecalentamiento, daños a las instalaciones eléctricas y potencialmente incendios. En las viviendas vacacionales que incluyen el consumo en el precio del arrendamiento, se le cobrará una tarifa si desea utilizar la estación de carga. Consulte los símbolos en la descripción de la casa en nuestro sitio web.

2.12 Embarcaciones habitables

Usted está obligado a familiarizarse con la normativa nacional vigente y los reglamentos locales aplicables en la zona en la que se ubica la embarcación habitable. Su incumplimiento puede constituir un delito. Asimismo, usted deberá cumplir con nuestras instrucciones y con las del Propietario de la vivienda. En particular, le remitimos a las descripciones individuales de nuestras embarcaciones móviles en nuestro sitio web, que contienen requisitos adicionales.

3. PRECIOS Y PAGOS

3.1

La reserva tendrá carácter vinculante de forma inmediata, con independencia de la forma en la que se realice la reserva.

3.2

Le remitiremos un correo electrónico con un enlace a su cuenta en nuestro sitio web una vez realizada la reserva. En el enlace encontrará la información de pago y también podrá descargar los documentos relativos a la reserva.

3.3

Cobramos la renta en uno o dos plazos; véase más abajo. Los adelantos no constituyen depósitos. Todos los precios se indican en EUR (euro) por vivienda y por semana, salvo que se especifique otra cosa.

3.4

En ocasiones, nos vemos obligados a cobrarle impuestos locales antes de su llegada a la vivienda vacacional, y, por lo general, los precios incluirán los impuestos aplicables. Si, en la fecha en la que se realiza la reserva, no fuese posible incluir en el precio los impuestos, nos reservamos el derecho de incluir los impuestos locales en el importe del arrendamiento, que posteriormente se le cobrará a usted.

3.5

Salvo que se indique otra cosa en nuestro sitio web, la renta no incluye el consumo de agua, electricidad, combustible, gas, calefacción (incluyendo leña para el fuego) y demás (consulte el punto 7 más abajo).

3.6 En caso de realizarse la reserva 56 días o más antes del inicio del periodo de arrendamiento, se aplicarán las siguientes condiciones:

- a. El primer plazo correspondiente al 25 % del importe íntegro del alquiler deberá abonarse de inmediato, y deberá obrar en nuestro poder a más tardar 2 días después de efectuarse la reserva.
- b. El segundo plazo, que asciende al 75 % restante, vencerá 42 días antes de iniciarse el periodo de arrendamiento, y deberá obrar en nuestro poder a más tardar en esa fecha.

3.7 En caso de realizarse la reserva 56 días o más antes del inicio del periodo de arrendamiento, se aplicarán las siguientes condiciones:

El importe íntegro del arrendamiento vencerá de inmediato, y deberá obrar en nuestro poder a más tardar 1 día después de efectuarse la reserva.

3.8

La falta de observancia de las condiciones de pago se considerará un incumplimiento del contrato, y tendremos derecho a poner término al Contrato de arrendamiento (sin previo aviso o si no fuese posible realizar el aviso). La finalización del Contrato no le exime de la obligación de pago de cualquiera de los importes adeudados, y se aplicarán las disposiciones sobre cancelación en el punto 6.

4. AUMENTOS DE PRECIO, ETC.

4.1

En caso de que se produzca un aumento de precios debido a las fluctuaciones del tipo de cambio, cambio de la moneda nacional del país en el que se encuentra la vivienda vacacional, subidas de impuestos o se introduzcan impuestos nuevos, tendremos derecho a aumentar proporcionalmente la renta que le hemos cobrado.

4.2

En el caso de que aumenten los costes de consumo o demás costes variables, tenemos derecho a aumentar proporcionalmente el precio de los gastos soportados por usted.

5. PAQUETE DE GARANTÍAS

Cuando reserve una vivienda vacacional a través de nosotros, usted quedará cubierto automáticamente por nuestro paquete de garantías, que incluye la Protección frente a cancelación, la Garantía sin riesgos y la Garantía Best Price.

5.1 Protección frente a cancelación

5.1.1

La Protección frente a cancelación se aplica si usted ya no puede utilizar su reserva o si el uso de la misma se ve extremadamente dificultada por cualquiera de los siguientes motivos:

- a. Debido al fallecimiento, enfermedad o lesión grave que requiera hospitalización, reposo en cama por prescripción médica u otras condiciones de naturaleza similar, de alguna de las personas que constan en el Contrato o sus cónyuges, hijos, padres, hermanos, abuelos, nietos, hijastros o suegros. Por enfermedad grave se entiende una enfermedad recién contraída (desde la fecha de la reserva), una sospecha fundada de haber contraído una enfermedad grave recientemente, o una agravación inesperada de una enfermedad existente o crónica.
- b. Debido a que, antes de iniciarse el arrendamiento, se hayan producido daños importantes en su vivienda privada a consecuencia de un incendio o robo, o una huelga ilegal en una empresa de su propiedad.

5.1.2

Condiciones de la Protección frente a cancelación:

- a. Usted deberá comunicarnos por escrito del incidente que justifica la cancelación, a más tardar, en el plazo de 24 horas a partir de la aparición de la causa de cancelación, a más tardar a las 12:00 h del día de llegada que se indica en el Contrato.
- b. Nosotros deberemos haber recibido pruebas sobre el incidente que justifica la cancelación como, por

ejemplo, un certificado médico, de defunción o un informe policial, en el plazo de 3 días (72 horas), a contar desde la notificación. Los honorarios para la emisión de tales certificados, informe o declaración serán abonados por usted.

Si no se cumplen los plazos establecidos, no se aplicará la Protección frente a cancelación.

5.1.3

Usted estará cubierto por esta garantía desde la fecha de la reserva hasta las 12:00 horas del día del inicio del arrendamiento. No existe cobertura, por tanto, una vez iniciado el periodo de arrendamiento.

5.1.4

En caso de producirse una situación que cause derecho a cobertura por la garantía, se abonará el importe íntegro de la renta, con deducción de una tasa administrativa de 95 EUR.

5.1.5

No reembolsaremos otros gastos en los que se pueda incurrir por un incidente relevante en virtud de la Protección frente a cancelación. Le recomendamos que se ponga en contacto con su empresa aseguradora para contratar el seguro pertinente.

5.1.6

No es posible invocar la Protección frente a la cancelación en caso de fuerza mayor o acontecimientos o circunstancias extraordinarios.

5.2 Garantía sin riesgo

5.2.1

La Garantía sin riesgo se aplica si usted ya no puede utilizar su reserva o si el uso de la misma se ve extremadamente dificultada por uno de los siguientes motivos:

- a. Si, tras realizar la reserva, usted pierde involuntariamente su empleo o
- b. Si, tras realizar la reserva, usted ha sido contratado por un empleador nuevo para ocupar un puesto nuevo.

5.2.2

Condiciones de la Garantía sin riesgo:

La documentación que acredita el incidente causante deberá obrar en nuestro poder al menos 8 días después de que se haya producido el incidente y, a más tardar, 8 días antes del inicio del periodo de arrendamiento. Si no se cumplen los plazos establecidos, no se aplicará la Garantía sin riesgo.

5.2.3

Si la Garantía sin riesgo se hace efectiva, usted podrá elegir entre:

- a. Ceder el Contrato a un tercero sin incurrir en gastos adicionales o
- b. Anular la reserva y obtener la devolución íntegra del importe del alquiler a cambio del pago de 95 EUR en concepto de gastos de administración.

5.2.6

No es posible invocar la Garantía sin riesgo en caso de fuerza mayor o acontecimientos o circunstancias extraordinarios.

5.3 Garantía Best Price

5.3.1

Garantizamos que nuestras viviendas vacacionales tienen el mejor precio. Esto significa que si usted encuentra la misma vivienda vacacional en otro sitio web de su país de residencia y la puede alquilar durante el mismo periodo a un precio más bajo, nosotros le abonaremos la diferencia.

5.3.2

La garantía Best Price no se aplicará si la diferencia en el precio se debe a incrementos de impuestos o tasas, o a fluctuaciones del tipo de cambio.

6. CANCELACIÓN/CAMBIOS

6.1

Estas condiciones del arrendamiento no están sujetas al programa de cancelación flexible de 14 días.

6.2

Las cancelaciones únicamente podrán realizarse a través de su cuenta en nuestro sitio web o por escrito y únicamente a partir de la fecha en la que nosotros hemos recibido la cancelación.

6.3.1

Si se cancela una reserva por motivos no cubiertos por el paquete de garantías (véase la condición 5), se aplicarán los siguientes recargos:

6.3.2 En caso de tratarse de una vivienda vacacional con capacidad para alojar a 14 personas o menos:

- a. Desde la fecha de reserva y hasta 43 días antes del inicio del periodo de arrendamiento: Un 25 % del importe íntegro del alquiler, con un mínimo de 95 EUR.
- b. Hasta 42 días antes del inicio del periodo de arrendamiento: Un 100 % del importe íntegro del alquiler.

6.3.3 En caso de tratarse de una vivienda vacacional con capacidad para alojar a más de 14 personas:

- a. Desde la fecha de reserva y hasta 70 días antes del inicio del periodo de arrendamiento: Un 25 % del importe íntegro del alquiler.
- b. Hasta 69 días antes del inicio del periodo de arrendamiento: Un 100 % del importe íntegro del alquiler.

Si no recibimos la cancelación a través de su cuenta en nuestro sitio web, deberá abonar el importe íntegro de la renta aunque no se haya utilizado la vivienda vacacional.

6.4

El plazo máximo de los días a los que se refiere el punto 6.3 se contabilizarán a partir de la medianoche del día anterior.

6.5

En caso de que usted pueda ceder el arrendamiento a otro arrendatario durante el mismo periodo y por el mismo importe, aceptaremos la cesión de la reserva a otro arrendatario por un recargo de 95 EUR. Nos deberá notificar por escrito. Este recargo no será aplicable en caso de que la circunstancia que motiva el cambio esté cubierta por la Garantía sin riesgo.

6.6.1

Si nosotros o el Propietario de la vivienda aceptamos el cambio de la reserva que ha solicitado, deberá abonar una tarifa de 95 EUR. Se puede solicitar un cambio hasta 42 días antes del inicio del periodo de arrendamiento. Tenga en cuenta que no estamos obligados a aceptar cambios en las reservas.

6.6.2

Cualquier cambio que se realice en la reserva original el día 42 antes del inicio del periodo de arrendamiento o con posterioridad se considerará una cancelación (véase el punto 6.3) y conllevará una reserva nueva.

7. CONSUMO

7.1 Gastos de consumo

Usted deberá abonar todos los gastos de consumo energético en los que haya incurrido durante el periodo de arrendamiento, aun cuando no haya utilizado la vivienda vacacional durante todo el periodo. En el caso de aquellas viviendas vacacionales que no incluyan los gastos de agua y de consumo energético en el importe del arrendamiento (véase la descripción de la vivienda en nuestro sitio web), se facturará un importe por persona que conste en la reserva, que será acordado previamente, o se cobrará el consumo en función del con arreglo a la lectura digital o manual de los contadores que hayamos realizado nosotros, el Propietario de la vivienda o usted. Si se le pide que lea los contadores, la lectura de los

contadores tendrá lugar inmediatamente después del inicio y de nuevo al final del periodo de arrendamiento, tanto si se trata del consumo de agua, electricidad, calefacción, gas o cualquier otro. Con respecto a las viviendas vacacionales en Dinamarca, en el periodo entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo será válida la lectura del contador efectuada por el Propietario de la vivienda o por usted. Los gastos de consumo se abonarán en la moneda local en el momento de la salida o se emitirá una factura a su nombre una vez finalizada su estancia. Encontrará más información sobre su reserva en su cuenta en nuestro sitio web.

7.2 Calefacción previa

Durante los meses de frío (1 de noviembre a 31 de marzo), algunas viviendas vacacionales se calientan previamente hasta que la temperatura alcance 15 °C antes de la llegada. La mayor parte de las piscinas interiores se calientan previamente, hasta alcanzar una temperatura de 24 °C. En ambos casos, no será posible calentar previamente si la vivienda vacacional se reserva menos de tres días antes de la llegada. Hay que prever gastos adicionales (electricidad, carburante, etc.) para calentar la piscina.

8. DEPÓSITO

8.1 Pago del depósito

En algunos casos, se le cobrará un depósito. El depósito constituye una garantía para nosotros y el Propietario de la vivienda por cualquier importe que usted adeude como por ejemplo, aunque no de manera exhaustiva, daños o defectos causados a la vivienda vacacional, por falta de limpieza o por una limpieza final deficiente, si esta ha sido realizada por usted, o por los costes de consumo. El depósito se abonará o bien al efectuar el pago de la renta o en efectivo al efectuar la entrega de las llaves. Si se requiere un depósito, su cuantía dependerá, entre otras cosas, del tamaño de la vivienda vacacional, sus instalaciones y la media de costes de consumo. La cuantía del depósito consta en nuestro sitio web.

8.2 Liquidación del depósito

La liquidación del depósito se producirá, a más tardar, 4 semanas después del fin del periodo de arrendamiento. Los posibles daños y/o la falta de limpieza final, consumo y un recargo en concepto de administración, se descontarán del depósito antes de su devolución. En caso de que estos gastos superen el importe del depósito, se le facturará el importe adicional. Si no ha pagado un depósito, nosotros, el Propietario de la vivienda o sus representantes le remitiremos una factura por los daños, la falta de limpieza final o limpieza deficiente y por el consumo realizado una vez finalizado el arrendamiento, a menos que, a la salida, se haya realizado un pago en efectivo.

8.3 Incremento del depósito

Es posible que algunos grupos deban abonar un depósito mayor. Entre estos grupos se encuentran, aunque no de forma exhaustiva, grupos de más de 6 personas (exceptuando familias y parejas), grupos que arrienden la vivienda vacacional por un periodo superior a 14 días, o con otros fines distintos a los vacacionales, algo que únicamente será posible con nuestra autorización expresa previa. Nosotros, el Propietario de la vivienda vacacional o su representante tenemos derecho a incrementar el depósito hasta un importe de 475 EUR por cada número de personas que la vivienda vacacional puede acomodar.

9. LIMPIEZA

9.1 Limpieza final

Con respecto a algunas viviendas vacacionales, usted tiene la opción de encargarse de la limpieza. Deberá dejar siempre la vivienda limpia y ordenada y en el estado en que le hubiera gustado encontrarla. Normalmente, también puede encargarnos una limpieza final a nosotros o al propietario, previo pago de una tarifa. No está permitido encargar la limpieza a terceros. Si la limpieza final no se realiza o se realiza de forma inadecuada, o si la casa de vacaciones se deja en un estado desordenado, se le cobrará. Aun cuando la limpieza esté incluida en el precio del alquiler o haya contratado la limpieza final, usted no estará exento de la obligación de fregar los platos, vaciar el lavavajillas y el frigorífico, limpiar el horno y la barbacoa exterior, además de ordenar la vivienda y sus alrededores antes de desalojarla.

9.2 Limpieza adicional obligatoria

El arrendamiento de la vivienda vacacional a un grupo de jóvenes (véase el punto 2.3) o en el caso de que la vivienda vacacional se arriende con otros fines distintos a los vacacionales, nosotros, el Propietario de la vivienda o su representante tenemos derecho a requerirle para que abone una limpieza final obligatoria, y, si el periodo de arrendamiento supera los 21 días, el Propietario de la vivienda o su representante podrán exigirle que pague una limpieza obligatoria pasados 14 días, y después, cada semana.

10. DAÑOS

Usted está obligado a tratar la vivienda vacacional de manera responsable y a devolverla en el mismo estado en que la recibió. Usted responderá por cualquier daño a la vivienda vacacional y/o su inventario, mobiliario, electrodomésticos o instalaciones que haya causado usted o cualquier otra persona a quien usted haya concedido acceso a la vivienda vacacional. Cualquier daño a la vivienda vacacional y/o a su inventario que se produzca durante el periodo de alquiler debe ser comunicado inmediatamente a nosotros, al Propietario o a su representante. Si, durante el periodo de arrendamiento, usted

ocasiona daños menores ocurridos por valor inferior o igual a 135 EUR, renunciaremos a reclamar una indemnización, siempre que no haya pagado un depósito. Si el valor es superior a 135 EUR, no renunciaremos a reclamar una indemnización. Cualquier reclamación por daños ocasionados durante el periodo de alquiler, que usted haya notificado o se haya comunicado de cualquier otra forma, deberá serle notificada en un plazo de 4 semanas a partir de la finalización del periodo de arrendamiento, a menos que usted haya actuado con negligencia.

11. 11. DEFECTOS, RECLAMACIONES Y SUBSANACIÓN

11.1 Reclamaciones durante la estancia

Si, al entrar en la vivienda vacacional, observa una limpieza insuficiente, o daños o defectos en dicha vivienda, deberá presentar inmediatamente una reclamación, ya que de otro modo se considerará que la vivienda se le ha entregado en correcto estado y usted perderá el derecho a presentar una reclamación. Las reclamaciones relativas a la limpieza deberían presentarse de inmediato. Las reclamaciones sobre daños o defectos también deberían presentarse lo antes posible y, a más tardar, en el plazo de 72 horas tras iniciarse el periodo de arrendamiento, o tras constatarse el defecto o daño. Las reclamaciones deberán estar dirigidas al Propietario de la vivienda vacacional, su representante o nuestra oficina de atención al cliente. Si desea ponerse en contacto con nosotros, consulte nuestra página web. Durante la estancia, las reclamaciones se deberán realizar por teléfono.

11.2 Subsanación

Usted deberá procurar no agravar los daños, fallos o defectos, debiendo contribuir a mantener cualquier pérdida que suframos nosotros o el Propietario de la vivienda lo más baja posible, dentro de lo razonable. Nosotros y/o el Propietario de la vivienda tenemos derecho a subsanar posibles defectos o daños. En caso de reclamación, nos deberá conceder un plazo justo para reparar o subsanar posibles fallos o daños. Si usted decide desalojar la vivienda vacacional antes de finalizar el periodo de arrendamiento sin haberlo acordado previamente con nosotros, dicha salida se producirá por su cuenta y riesgo. A nuestro propio criterio, nos reservamos el derecho a solucionar cualquier reclamación reubicándole a una vivienda vacacional de similar precio y calidad. Si usted nos impide subsanar o reparar cualquier daño u ofrecerle una reubicación a otra vivienda vacacional, corre el riesgo de no poder cancelar el Contrato, perdiendo además el derecho a indemnización o a una rebaja del precio.

11.3 No se encontró una solución durante su estancia

Si usted estima que la reclamación presentada no ha sido resuelta satisfactoriamente durante el periodo de arrendamiento, deberá remitirse por escrito a nosotros para su

estudio y consideración, a más tardar 14 días después de finalizar el periodo de arrendamiento. Las reclamaciones deberán por escrito a: Awaze A/S, A/a: Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Dinamarca, o mediante correo electrónico a atencionalcliente@novasol.com.

La responsabilidad por daños y perjuicios se limitará a los daños económicos directos. Ni nosotros ni el Propietario de la vivienda responderemos por daños indirectos (daños consecuentes) o daños que no sean de naturaleza económica (daños no pecuniarios).

11.4 Resolución de controversias

Si no ha sido posible alcanzar una solución una vez finalizada su estancia, podrá remitir su reclamación con respecto a la vivienda vacacional en Europa a la Junta de Apelaciones. Se trata de una junta de apelaciones privada y autorizada creada por el Consejo Danés del Consumidor y la Asociación Danesa de Viviendas Vacacionales, a la que pertenecemos. Encontrará más información en www.fbnet.dk o poniéndose en contacto con la junta en: Board of Appeal of the Danish Holiday Home Association, Vandkunsten 3, 3., 1467 Copenhagen K, Dinamarca.

Si vive en el Espacio Económico Europeo (EEE), también puede utilizar la plataforma ODR (Online Dispute Resolution) de la Comisión Europea, ec.europa.eu/odr, para presentar una reclamación.

12. NOSOTROS COMO INTERMEDIARIOS

La vivienda vacacional no nos pertenece a nosotros, sino al Propietario de la vivienda. Nosotros somos la parte que pone a su disposición la vivienda vacacional en representación del Propietario de la Vivienda, en beneficio y por riesgo del Propietario de la vivienda vacacional. Si, en contra de nuestras previsiones, no se puede formalizar una reserva por motivos que escapen a nuestro control, p. ej., por la venta por disposición judicial o incumplimiento contractual por parte del Propietario de la vivienda o causas similares, tendremos derecho a anular la reserva, y procederemos a devolver inmediatamente la renta abonada. Alternativamente, no obstante, tenemos derecho a ofrecerle a discreción propia, una vivienda vacacional similar en la misma zona y al mismo precio.

13. JURISDICCIÓN

En caso de controversia, el procedimiento judicial se iniciará en la circunscripción judicial donde esté localizada la vivienda vacacional, y se resolverá de conformidad con la legislación danesa, a la que ambas partes acuerdan someterse.

14. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

14.1 Fuerza mayor

Si nosotros o el Propietario de la vivienda nos viéramos imposibilitados para cumplir las obligaciones contractuales que hemos adquirido debido a acontecimientos de fuerza mayor y/u otros acontecimientos extraordinarios, incluyendo, aunque sin carácter exhaustivo, guerras, catástrofes naturales o medioambientales, sequía y otros acontecimientos climáticos extraordinarios, epidemias, pandemias, cuarentenas, cierre de fronteras o zonas geográficas, escasez o racionamiento de alimentos, condiciones de tráfico, interrupción del comercio de divisas, huelgas o cierres patronales o ataques informáticos y/u otras circunstancias de fuerza mayor que no pudieran ser previstas en el momento de suscribir el Contrato, nosotros y el Propietario de la Vivienda tendremos derecho a poner fin al Contrato, al no podernos exigir ni a nosotros ni al Propietario de la vivienda responsabilidades por la falta de ejecución del Contrato. En caso de fuerza mayor y otros acontecimientos o circunstancias extraordinarios, tendremos derecho a exigirle el pago de todos los gastos en los que hayamos incurrido, incluidas las cantidades que estemos obligados a abonar al Propietario de la vivienda y los gastos de reserva asociados, siendo 95 EUR el importe mínimo.

14.2 Otras circunstancias

Ni nosotros ni el Propietario de la vivienda seremos responsables de los cambios que se produzcan en aquellas circunstancias que no se refieran a la vivienda vacacional en sí. De igual forma, ni nosotros ni el Propietario de la Vivienda seremos responsables del escaso disfrute de la estancia vacacional como consecuencia de tales circunstancias, incluyendo, aunque no exclusivamente, factores como obras de carreteras, obras de construcción próximas a la vivienda vacacional, cortes eléctricos, cierre de tiendas, instalaciones, etc., cambios en los horarios de apertura, las posibilidades de nadar como prohibición de bañarse, modificaciones de los derechos de pesca, condiciones climáticas como inundaciones, incendios y sequías. Ni nosotros ni el Propietario de la vivienda responderemos en caso de plagas de insectos en la vivienda vacacional o en el terreno, ni de robos o daños a su propiedad o circunstancias parecidas.

15. NULIDAD PARCIAL

Si una cláusula o una parte de la cláusula de este Contrato no tuviera validez o perdiera la validez o fuese ilegal o inaplicable, se considerará suprimida; esta circunstancia no afectará la validez y aplicabilidad de las demás disposiciones del presente Contrato.

16. INFORMACIÓN ADICIONAL

16.1

Las agencias de viajes, plataformas de terceros y demás agentes de reservas no podrán suscribir contratos que difieran de las condiciones de arrendamiento vigentes en el momento de efectuar la reserva. Cualquier modificación del Contrato solo será válida si se realiza por escrito. Si celebra con nosotros un contrato especial que difiera en uno o varios aspectos de las presentes condiciones de alquiler, seguirán vigentes las condiciones no afectadas.

16.2

No vendemos paquetes turísticos ni viajes combinados.

16.3

Estas condiciones de arrendamiento solamente se aplican al arrendamiento de la vivienda vacacional. Si opta por adquirir cualquier servicio o producto adicional, o si se le proporciona cualquier servicio o producto adicional, como entradas para un parque acuático, un parque de atracciones o instalaciones similares, estos servicios o productos adicionales se acordarán de forma independiente entre usted y el Propietario o el proveedor del servicio/producto adicional.

16.4

Las viviendas vacacionales están sujetas a la disponibilidad.

16.5

Hemos comunicado toda la información de nuestro sitio web con la mayor exactitud posible. Al tratarse de viviendas vacacionales de propiedad privada, la información facilitada puede sufrir cambios. No respondemos por tales cambios.

16.6

No respondemos de los errores en las imágenes o de impresión. Queda prohibido todo uso comercial, incluida la reproducción parcial o total o la copia del material comercial que figura en el sitio web o en otro lugar de conformidad con la legislación vigente.

17. Privacidad

17.1

Le rogamos que consulte nuestra declaración de confidencialidad en nuestro sitio web, donde le explicamos cómo tratamos sus datos personales. Al enviarnos sus datos personales declara entender el uso que hacemos de la misma en las formas establecidas en nuestra Declaración de confidencialidad, incluyendo el intercambio de datos personales con el Propietario de la vivienda a los efectos de la provisión de la reserva.

17.2

Le indicamos que podremos grabar las llamadas telefónicas con fines de supervisión y formación cuando esté permitido. En caso de que surja una controversia con nosotros, nos reservamos el derecho de revisar cualquier llamada que hayamos grabado.

© Copyright, octubre de 2023