

Condiciones Generales de Venta

En General

Las presentes Condiciones Generales de Venta son aplicables a todos los contratos de alquiler de alojamientos, establecidos con Vacanceselect International AG y están indisolublemente vinculadas al contrato de reserva. Les aconsejamos tomar conocimiento del contenido de estas condiciones antes de concluir el contrato. En las presentes condiciones encontraréis los derechos y las obligaciones recíprocas del contratante y de Vacanceselect International AG. Selectcamp/Vacanceselect Viajes SL es miembro de ACAV (Asociación Catalana de Agencias de Viaje), formada por 323 agencias de viajes centrales. ACAV pertenece a la ECTAA (Agrupación Europea de Asociaciones de Agencias de Viajes) y a la OMT (Organización Mundial del Turismo). Las agencias de viajes asociadas a ACAV disponen todas ellas de una póliza de responsabilidad civil y de un aval económico que garantiza su solvencia de acuerdo con la normativa general de agencias de viajes.



Un contrato de alquiler entre vosotros y Vacanceselect International AG presentado en la página web se realiza únicamente si:

- a) Estáis de acuerdo con las Condiciones Generales de Vacanceselect International AG (a partir de ahora Vacanceselect).
- b) Dais vuestros datos de carácter personal, con la finalidad de efectuar una reserva y a continuación la confirmáis con un clic sobre el botón «reservar».

Diferentes agencias de venta en Europa se ocupan de realizar las ventas para Vacanceselect International AG. Estas agencias de ventas son preseleccionadas y evaluadas y operan también conforme a las condiciones generales de reservas de sus respectivos países.

1. Reservar vuestras vacaciones

1.1 Reserva de vuestras vacaciones

Vacanceselect os propone reservar vuestro alojamiento mediante nuestra página web o por teléfono.

Estas dos formas de efectuar una reserva son imperativas, tanto para vosotros como para Vacanceselect.

La recepción de vuestra reserva, mediante nuestra página web www.selectcamp.es, os será confirmada mediante justificante de recepción, por e-mail. Después del tratamiento de vuestra reserva, recibiréis una factura y una confirmación por e-mail (o si lo deseáis, por correo) de Vacanceselect. Si no habéis recibido vuestra factura después de 7 días laborables, os rogamos contactéis con Vacanceselect.

1.2. Derecho de retracto

Vacanceselect os recuerda que las reservas efectuadas son imperativas según la ley (normativas en vigor). El derecho de retracto (periodo de reflexión) durante los primeros 14 días, no es aplicable a los servicios relativos a los contratos de viaje proporcionados por Vacanceselect.

1.3 Contratante principal

El contratante principal debe tener una edad mínima de 18 años en el momento de la reserva del

alojamiento. Está considerado(a) responsable principal de todos los contratantes. Toda la correspondencia será enviada a la dirección del contratante principal. Los menores de edad que no vayan acompañados por sus padres no son aceptados en los cámpings ni en las residencias. En algunos lugares se tolera bajo la condición de una autorización de los padres o tutores. Sobre este particular, deberéis informaros en el momento de hacer la reserva. Vacanceselect se reserva el derecho de rechazar este tipo de reservas.

1.4 Número máximo de personas autorizadas

La ocupación del alojamiento está estrictamente limitada al número de personas indicado en el contrato de reserva y citado en la información de nuestra página web (www.selectcamp.es). Un bebé o un niño cuenta por una persona. En el caso de no respetarlo, el gerente del alojamiento se reserva el derecho de no acogerlos y os veréis obligados a proveeros vosotros mismos de vuestra estancia. No tendréis derecho a ninguna indemnización.

No se permite recibir visitantes ni alojarlos durante la noche, sin autorización previa del gerente del alojamiento.

1.5 Opción

Si deseáis esperar un poco antes de hacer vuestra reserva definitiva, tenéis la posibilidad de efectuar una opción. Realizar una opción es posible únicamente por teléfono, al número: **977 351 836**. Una opción es válida durante 24 horas y será automáticamente anulada después de este plazo.

1.6 Período de alquiler

El período mínimo de alquiler es de 7 noches, a excepción que se indique de otro modo.

1.7 Preferencias

Sus deseos particulares (por ejemplo un emplazamiento cerca de la piscina, en la sombra...) deben ser forzosamente indicados en el momento de la reserva. Las preferencias serán comunicadas al representante de Selectcamp, y serán tomadas en consideración en la medida de lo posible, pero no las podremos garantizar..

1.8 Reserva anticipada

Ya podéis reservar vuestras vacaciones preferidas para el 2015, con la excepción de una modificación de precios o de programa. Las tarifas del 2014, del mismo período, serán aplicadas hasta el momento de la firma de los nuevos contratos del 2015; después de la firma de los nuevos contratos recibiréis la confirmación definitiva de vuestra reserva. Debe efectuarse un pago a cuenta de 180 € para las reservas anticipadas. En el plazo de 2 semanas, después de la recepción de la confirmación definitiva de vuestra reserva, tendréis derecho a anular o modificar vuestra reserva sin gastos. Además de las modificaciones de precios, es posible que el calendario de vacaciones escolares o las fiestas nacionales sean diferentes en el 2015.

2. Anular o modificar

Puede darse el caso que os veáis obligados a anular vuestras vacaciones por circunstancias imprevistas. En esta eventualidad deberéis advertir a Selectcamp por escrito o por teléfono **977 351 836**. E-Mail: info@selectcamp.es. En la mayoría de los casos, una anulación o modificación supone unos determinados gastos.

2.1. Anulación según las Condiciones Generales de Venta

En caso de anulación, las condiciones previstas a continuación serán aplicadas. Además de los gastos de administración, le serán exigibles los importes siguientes:

a) Anulación hasta 42 días antes de la salida: 30% del importe total de la estancia.

- b) Anulación entre el 42º día (incluido) y el 28º día antes de la salida: 60% del importe total de la estancia.
- c) Anulación entre el 28º día (incluido) y la fecha de salida: 90% del importe total de la estancia.
- d) Anulación el día de la salida y en caso de no presentación: 100% del importe total de la estancia.

2.2 Modificación

Después de la facturación, hasta 28 días antes de la estancia, el viajero puede pedir una modificación del contrato de viaje, entendiendo que será en la medida de lo posible. Una modificación se entiende como un cambio que no afecta la esencia misma del contrato (destino, alojamiento, precio del periodo). El viajero deberá hacerse cargo de los gastos de modificación a razón de €28,00 por cada reserva. El cambio de una estancia ya reservada por otro destino será considerado como una anulación del viaje inicial y una nueva reserva de viaje supondrá la aplicación de las condiciones previstas en el párrafo. 2.1. En caso de modificación el contratante principal deberá comunicar la modificación por escrito o por teléfono a Selectcamp.

2.2.1 Modificación de acompañantes en el viaje

Si uno de vuestros acompañantes en el viaje está imposibilitado, otra persona puede tomar su lugar. En el caso de un acompañante de viaje suplementario, es probable que se deba pagar un suplemento. Los precios por persona, si son aplicables, están indicados por alojamiento en nuestra página web.

2.2.2 Modificación del contratante principal

En el caso de que el contratante principal esté imposibilitado, otra persona puede tomar su lugar. Si ello se produce, la reserva deberá ser retomada y modificada. En lo que se refiere a las condiciones, os remitimos al artículo 2.2.3.

2.2.3 Cesión de la reserva

En el caso de que la reserva haya sido cedida a un tercero, Vacanceselect puede modificar la reserva únicamente si el alojador afectado permite esta modificación. Algunos alojadores consideran una modificación de este tipo como una anulación. En este caso nos veremos obligados a facturar los gastos de anulación de acuerdo con lo que establece el artículo 2.1.2. Si la cesión de reserva es aceptada por el alojador, Vacanceselect facturará los gastos de modificación por un importe de €28,00. El contratante principal debe transmitir la cesión de la reserva por escrito o por teléfono a Vacanceselect.

2.3 Anulación por Vacanceselect

En caso de fuerza mayor o de circunstancias imprevistas, Vacanceselect puede anular la reserva. Esta regla se aplica si el alojamiento se convierte en inutilizable (por ejemplo: inundación, incendio forestal). Esta regla se aplica igualmente en caso de venta súbita de una propiedad o en el caso de *overbooking*. Vacanceselect os avisará en seguida por teléfono o por escrito, precisando los motivos.

En este caso Vacanceselect propondrá un alojamiento equivalente o superior. Esta sustitución es evaluada por Vacanceselect a partir de sus criterios de emplazamiento, categoría del alojamiento, prestaciones y preferencias eventuales, transmitidas en el momento de la reserva.

Si el alojamiento ofrecido en sustitución es de calidad inferior, Vacanceselect deberá retornar al viajero la diferencia de precio en el plazo de tiempo más breve posible. Si el viajero no acepta la modificación, Vacanceselect deberá retornar, en el plazo de tiempo más breve posible, todas las cantidades pagadas en virtud del contrato. Vacanceselect declina toda responsabilidad por los servicios eventuales que hayan sido contratados (por ejemplo: billetes de avión, alquiler de coche, ferris, autocar y otros).

3. Precios

3.1 Importe del viaje y gastos

Los precios mencionados son los precios por alojamiento y por semana, excepto si se indica de otra forma. En caso de promoción, en la que se ofrezcan algunas pernoctaciones, las menos caras serán gratuitas. Las eventuales promociones no son acumulables y son válidas únicamente si el mismo alojamiento es ocupado durante toda la estancia por las mismas personas. Selectcamp se reserva el derecho de modificar el importe de la estancia, en el caso de que se produzcan adaptaciones.

3.2 Otros costes

Los gastos de administración deberán ser abonados conjuntamente con la reserva con Selectcamp/Vacanceselect.

Los gastos a pagar in situ son los gastos adicionales obligatorios (por ejemplo la tasa de estancia). Igualmente los gastos de los servicios opcionales son eventualmente considerados como gastos a pagar in situ (por ejemplo: animal domestico y coche suplementario).

3.3 Depósito de garantía o fianza

La fianza deberá pagarse a la llegada, en metálico. En todos los casos es responsabilidad del viajero asegurarse de que la fianza depositada le sea restituida. El viajero no podrá exigir en ningún caso que el responsable local haga el inventario fuera del horario previsto para esta tarea. Corresponde al responsable local y sólo a él, que los viajeros se hagan cargo de los desperfectos en los alojamientos, de los gastos de menaje, de la tasa de pernoctación y de las consumiciones extra y diversos que se hayan producido.

4. Estructura de la factura y pago

4.1 Factura

En la factura figuran los importes siguientes: coste de la reserva y gastos de administración (24,50 € por reserva).

4.2 Pago

A la recepción de la factura de confirmación, deberá pagarse el 30% del importe del viaje y la totalidad de los gastos de administración. El importe restante deberá liquidarse, a lo más tardar, 10 semanas antes de la fecha de llegada. • En el caso de efectuar la reserva con menos de 10 semanas antes de la fecha del inicio de la estancia, la totalidad del precio de la estancia deberá pagarse en los 14 días siguientes. • En caso de efectuar la reserva con menos de 4 semanas antes de la fecha del inicio de la estancia, deberá pagarse la totalidad del precio en los 2 días posteriores a la fecha de la factura. Después de haber recibido la transferencia del importe total de la factura, los documentos de viaje os serán enviados lo más rápidamente posible. Recibiréis los documentos de viaje, a lo más tardar, 2 semanas antes de vuestra salida. A excepción de las reservas de «última hora».

4.3 Falta de pago

En el caso de falta de pago, el viajero será informado por escrito de este retraso por parte de Selectcamp y tendrá la posibilidad de abonar el importe que falte en un plazo de 7 días laborables. Si el pago no se efectúa, el contrato será considerado nulo una vez pase este plazo. Selectcamp facturará en consecuencia los gastos de anulación. Las cantidades ya abonadas se deducirán de los gastos de anulación. No es posible compensar los plazos de pago con otras

cantidades debidas a Selectcamp. Selectcamp se reserva el derecho de realizar la reclamación por vía judicial. Todos los gastos judiciales y no judiciales, al igual que los intereses, serán exigidos al contratante principal.

5. Prestaciones

5.1 Horas de apertura y gastos

Todas las informaciones relativas a las prestaciones y eventuales suplementos son mencionadas en las descripciones de los alojamientos en nuestra página web. Si estos gastos no se mencionan, ello no implica que estas prestaciones sean gratuitas. Vacanceselect no es responsable de los suplementos solicitados o de las modificaciones in situ por la utilización de prestaciones o servicios. Vacanceselect no puede garantizar que las prestaciones estén siempre en funcionamiento.

Sobre todo fuera de alta temporada, es posible que algunos servicios no estén disponibles. Con frecuencia, las prestaciones son cedidas a terceros y en este caso Vacanceselect o el alojador no tienen capacidad de influir en la determinación de las horas de apertura. Ello puede afectar al restaurante, al bar, al supermercado y a la animación, así como las prestaciones en los alrededores, como los supermercados, las piscinas, las atracciones, los campos de golf, las pistas de tenis, etc.

De todas formas, se puede producir en baja temporada que equipamientos deportivos, tiendas, etc., estén cerrados y que se pueda participar en menos actividades que en temporada alta. Igualmente, puede ser que las animaciones se vean reducidas, o anuladas, por ejemplo si no hay número suficiente de participantes; esta decisión corresponde a los responsables del camping. Las informaciones generales (equipamientos, animaciones, servicios locales, autobuses) indicados en nuestra página web son proporcionadas por nuestros socios. Se facilitan a título indicativo y no pueden ser consideradas como contractuales en la medida que algunos equipamientos y otras prestaciones puedan ser modificados en el transcurso de la temporada, por ejemplo, por decisión municipal. Obviamente los viajeros serán informados de cualquier modificación con la sola condición que nosotros también hayamos sido informados. Vacanceselect no puede ser considerado responsable de las eventuales modificaciones.

5.2 Personas con movilidad reducida

Pedimos a las personas con movilidad reducida informarnos de la forma más detallada posible de sus necesidades en relación al alojamiento. Sólo de esta forma podremos determinar si el alojamiento deseado puede ser el adecuado. Vacanceselect os podrá solamente aconsejar y no será responsable si el alojamiento no es apropiado o suficientemente adaptado.

5.3 Embarcaciones de placer

En principio podréis llevar vuestra embarcación sin problemas. Es imperativo que vuestro barco responda a las exigencias de seguridad según las normativas vigentes y deberéis disponer de los documentos reglamentarios en el país concreto.

Informaros antes de vuestra salida, si la embarcación está autorizada en las aguas donde queréis navegar. Igualmente, corre a vuestro cargo la reserva de un amarre para vuestro barco.

Vacanceselect no será responsable si el barco no está autorizado.

6. Información de viaje

6.1 Llegada y salida

La hora de llegada y de salida están mencionadas en vuestro itinerario.

En general la hora de llegada tiene lugar entre las 16h00 y las 19h00. La hora de salida es habitualmente entre las 8h00 y las 10h00. Una llegada prematura corre bajo vuestra

responsabilidad. Si prevéis una llegada con retraso, comunicarlo llamando a la recepción del camping o a Vacanceselect. En ausencia de respuesta, contactad con Vacanceselect. El alojador está obligado a conservar el alojamiento disponible como máximo durante 24 horas; después de este plazo, tiene el derecho de re-alquilarlo a terceros. En caso de llegada con retraso o de salida prematura, no se efectuará ninguna restitución.

6.2 Documentos de viaje

Debéis ocuparos personalmente de los documentos de viaje que os sean necesarios. Vacanceselect no tendrá responsabilidad alguna si vuestros documentos de viaje no están en regla.

6.3 Animales domésticos

En la descripción de nuestra página web se indica si vuestro animal de compañía está autorizado en el alojamiento. Es indispensable indicarlo en el momento de la reserva. Sólo es posible con el acuerdo previo del alojador y después de haber recibido la confirmación de Vacanceselect. Los gastos de su estancia, si son conocidos, se mencionan en la descripción del alojamiento y se pagan in situ.

7. Reclamaciones

Vacanceselect diferencia entre las reclamaciones anteriores a vuestra estancia y las reclamaciones durante vuestra estancia.

7.1 Reclamación anterior a vuestra estancia

Se trata especialmente de reclamaciones relativas al proceso de reserva, a la página web, a la información o al servicio de Vacanceselect.

7.2 Reclamación durante vuestra estancia

Si tenéis una reclamación relativa a vuestro alojamiento, en primer lugar la tenéis que exponer al representante presente en el lugar de vacaciones, para permitirle resolver el problema. En caso de que no consigáis resolver el problema, poneros en contacto con Vacanceselect, y nosotros procuraremos encontrar una solución lo más rápidamente posible. Vacanceselect se esforzará en solucionar la queja en un plazo de 48 horas. Debéis saber que sólo las urgencias y las reclamaciones graves pueden ser tratadas fuera de las horas de oficina.

7.2.1 Si no indicáis vuestra reclamación durante vuestra estancia, por teléfono o por escrito a Vacanceselect, perderéis el derecho a una posible indemnización.

7.2.2 Interponed vuestra reclamación por escrito, en el plazo de 4 semanas después de la fecha del final de la estancia. El dossier debe incluir los documentos justificativos. Las reclamaciones recibidas generarán un justificante de recepción de nuestra parte y serán tratadas lo antes posible y después de una investigación al respecto. Las reclamaciones interpuestas después de este plazo no serán tratadas.

7.2.3 Si abandonáis el alojamiento por iniciativa propia y sin acuerdo con Vacanceselect, antes de finalizar del contrato, perderéis el derecho a una posible indemnización.

7.2.4 Vacanceselect no puede ser imputado por los gastos de transporte y/o gastos de estancia durante el viaje hacia vuestro destino de vacaciones, ni a la vuelta.

7.3 Procedimiento

Vuestra reclamación tendrá que ser interpuesta mediante nuestro formulario de reclamación, que encontraréis en nuestra página web. Haced clic aquí para el formulario de reclamación.

Recibiréis un justificante de recepción en 5 días laborables. El justificante de recepción contiene igualmente las explicaciones sobre el proceso de reclamación.

8. Responsabilidad

8.1 Vacanceselect no es responsable en caso de pérdida y/o robo (incluido el dinero), o degradación de los bienes personales, daños o heridas corporales causadas al viajero y a sus acompañantes de viaje en cualquier circunstancia.

8.2 La utilización de todas las prestaciones y servicios in situ se realizan bajo la responsabilidad de los usuarios.

8.3 Durante vuestra estancia, sois responsable de todos los desperfectos causados al alojamiento, a su equipamiento y a todos los bienes vinculados al alojamiento contratado. En caso de desperfectos el pago se efectuará entre vosotros y el representante. Si los desperfectos no son abonados al representante, Vacanceselect se reserva el derecho de haceros responsable de los daños. Todos los gastos derivados van a cargo del contratante principal, mencionado en la factura de reserva. El contratante principal es igualmente responsable de sus acompañantes de viaje.

8.4 Vacanceselect no asume responsabilidad por actividades de construcción inesperadas en los alrededores de vuestro alojamiento, trabajos de mantenimiento de vías privadas o públicas, molestias causadas por el ruido como por ejemplo vecinos, campanarios de iglesia o máquinas agrícolas, ruidos de animales o problemas de contaminación del entorno próximo a vuestro alojamiento de vacaciones.

8.5 Vacanceselect no se siente vinculado por las faltas de ortografía o errores evidentes en nuestras páginas web. Vacanceselect no es responsable de la exactitud del material (foto) proporcionado y compuesto por terceras personas.

8.6 Vacanceselect se reserva el derecho de hacer modificaciones en su página web y/o de sus productos, sin notificación previa.

8.7 Vacanceselect os ofrece en su página web la posibilidad de reservar billetes de avión y de ferris. El tratamiento de estas reservas se desarrolla mediante el intermediario de los socios afectados, con los cuales colaboramos. Vacanceselect no es responsable del tratamiento y la ejecución de estos servicios.

8.8 Para todos nuestros contratos concluidos, modificados o completados según estas Condiciones Generales de Venta, se aplicará la legislación catalana o en su caso española, siempre y cuando sobre la base de otra reglamentación imperativa no esté vigente un derecho diferente.