

## Condiciones generales Dormio Resorts & Hotels

### 1. DEFINICIONES

Salvo que se indique otra cosa en el artículo en cuestión, en estas condiciones generales se entenderá por los siguientes conceptos la definición que consta a continuación de cada uno de ellos:

**Llegada:** la fecha de inicio del periodo contemplado en el Contrato celebrado entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels.

**Alojamiento(s):** todos los alojamientos de vacaciones destinados a fines recreativos (por ejemplo, una habitación de hotel, un apartamento, un chalet, etc.).

**Condiciones generales:** Estas condiciones, que son de aplicación al contrato celebrado entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels.

**Costes adicionales:** en la Reserva se incluyen obligatoriamente costes tales como los costes de reserva, los costes administrativos, la ropa de cama, las toallas, la tarea de hacer las camas antes de la llegada, la limpieza (final) y el impuesto turístico, entre otros.

**Fianza:** la cuantía que Dormio Resorts & Hotels o el propio Complejo Vacacional puedan reclamar como garantía de cualquier reclamación, daño y/o costes resultantes de —entre otras causas aunque no exclusivamente— los trabajos adicionales, vandalismo y similares, causados durante la estancia del Arrendatario por (culpa de) este. Si se conoce el número de cuenta del Arrendatario y no se han observado daños y/o no se ha incurrido en costes adicionales, la Fianza se devolverá dentro del plazo de siete días desde la salida.

**Dormio Resorts & Hotels:** Dormio Resorts & Hotels B.V., con domicilio social en Arnhem [Países Bajos] e inscrita en el Registro Mercantil con el número 51427648, o cualquiera de sus empresas con actividad de arrendamiento de Alojamientos.

**Instalaciones:** todas las instalaciones dentro o fuera del Alojamiento Vacacional que se puedan utilizar en virtud del Contrato.

**Precio flexible:** las reservas hechas a un precio flexible se pueden cancelar y/o modificar gratuitamente —sin necesidad de indicar razón alguna— hasta 14 días antes de la Llegada. El Precio del Alojamiento deberá pagarse con al menos 14 días de antelación a la Llegada.

**Reservas para grupos:** una reserva para 4 Alojamientos o más.

**Arrendatario:** la persona que contrate una reserva con Dormio Resorts & Hotels, así como las personas que también utilicen o vayan a utilizar el Alojamiento arrendado.

**Precio de arrendamiento:** el Precio, Flexible o Estándar, que se haya acordado en el momento de la celebración del Contrato.

**Menaje:** los utensilios y el mobiliario del Alojamiento en el sentido más amplio de la palabra.

**Estancia larga:** una Reserva de 22 pernoctaciones o más.

**No presentación:** la no llegada del Arrendatario al Complejo Vacacional dentro de las 24 horas desde la hora de comienzo del horario de entrada en la Fecha de Llegada sin previa notificación a Dormio Resorts & Hotels o a la Recepción del Resort.

**Contrato:** el contrato que el Arrendatario celebre con Dormio Resorts & Hotels, relativo al arrendamiento del Alojamiento de uso recreativo.

**Reglamento Interno:** el reglamento vigente en el Complejo Vacacional en cuestión, relativo, entre otras cosas, al uso del Alojamiento, de las Instalaciones, etc.

**Recepción:** el área de recepción del Complejo Vacacional donde el Arrendatario debe presentarse para registrar su entrada y salida del Complejo Vacacional y donde puede plantear todas sus dudas y preguntas.

**Precio de Alojamiento:** el Precio de Arrendamiento del Alojamiento, incluyendo los posibles Costes adicionales.

**Reserva:** la reserva de un Alojamiento en Dormio Resorts & Hotels.

**Departamento de reservas:** el departamento de «Reservas» de Dormio Resorts & Hotels, con horario de atención al público de lunes a domingo de 09:00 a 17:00 horas, teléfono +31 (0)85 013 4040, e-mail [reservations@dormio.eu](mailto:reservations@dormio.eu) y WhatsApp: +31 (0)6 48 17 03 97.

**Complejo Vacacional:** el establecimiento donde se encuentra el Alojamiento.

**Precio estándar:** el precio estándar es la tarifa preferencial de Dormio Resorts & Hotels. Las reservas hechas al precio estándar no se pueden cancelar ni modificar gratuitamente. El Precio de Alojamiento se deberá abonar inmediatamente.

**Por Escrito:** por correo electrónico con acuse de recibo o por carta certificada.

**Sitio web:** el sitio web o los sitios web de Dormio Resorts & Hotels.

Estas definiciones son de aplicación tanto en singular como en plural sin pérdida de significado.

### 2. APLICACIÓN

- 2.1 Estas Condiciones Generales son de aplicación a todos los contratos, ofertas, promociones, sorteos y reservas relativos a los Alojamientos arrendados por Dormio Resorts & Hotels.



- 2.2 Dormio Resorts & Hotels excluye expresamente cualesquiera condiciones generales que el Arrendatario maneja o a las que se remita .
- 2.3 Cualquier acuerdo que difiera de las Condiciones Generales solo será válido si ha sido establecido Por Escrito por el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels.

### 3. RESERVAS

- 3.1 Las reservas se pueden hacer directamente en los sitios web [www.dormio.nl](http://www.dormio.nl), [www.dormio.uk](http://www.dormio.uk), [www.dormio.fr](http://www.dormio.fr), [www.dormio.de](http://www.dormio.de) o [www.dormioholidays.es](http://www.dormioholidays.es) por correo electrónico en [reservations@dormio.eu](mailto:reservations@dormio.eu) o por teléfono en el +31 (0)85 013 4040.
- 3.2 Dormio Resorts & Hotels se reserva el derecho a no tramitar Reservas hechas por menores de 18 años.
- 3.3 Dormio Resorts & Hotels se reserva el derecho a rechazar reservas o a establecer condiciones complementarias a las reservas sin indicación de razones.
- 3.4 Una vez hecha la Reserva, el Arrendatario recibirá una confirmación de la reserva junto con la correspondiente factura. El Arrendatario deberá comprobar la exactitud de los datos de la Reserva y de la factura y comunicar inmediatamente a Dormio Resort & Hotels cualquier error que constate. El Arrendatario será responsable de cualquier error en la Reserva.
- 3.5 Para reservar Estancias largas o hacer Reservas para grupos, el Arrendatario deberá ponerse en contacto con el Departamento de reservas, donde podrá informarse de las condiciones y solicitar un presupuesto.
- 3.6 Si a los 5 días de presentar la solicitud de Reserva, el Arrendatario no ha recibido la confirmación de la reserva con su correspondiente factura, deberá ponerse en contacto con el Departamento de Reservas. Sin una confirmación de la reserva/factura no se puede hacer valer a una Reserva solicitada.
- 3.7 El Contrato entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels quedará perfeccionado una vez que el Arrendatario haga la Reserva y Dormio Resorts & Hotels le envíe la confirmación de la misma.

### 4. PRECIOS

- 4.1 En el momento de hacer la Reserva, el Arrendatario podrá elegir entre el Precio Flexible y el Precio Estándar.
- 4.2 Cualquier preferencia que tenga el Arrendatario la deberá indicar en el momento de hacer la Reserva, y solo se concederá en función de la disponibilidad. A las preferencias se les aplica una tarifa de 45,00 € por Alojamiento. Dicha tarifa será de 150,00 € por Alojamiento los días festivos (internacionales) y durante los periodos de vacaciones escolares (internacionales) y eventos (locales). Si la preferencia no se factura o no se ha pagado, no se podrá reclamar derecho alguno a ella.
- 4.3 El Arrendatario deberá abonar a Dormio Resorts & Hotels el Precio de Arrendamiento y los Costes adicionales acordados, tal como se indiquen en la confirmación y factura de la Reserva.
- 4.4 Una vez que Dormio Resorts & Hotels haya enviado la confirmación de la Reserva y la factura correspondiente al Arrendatario, este no podrá utilizar otros descuentos ni otras ofertas especiales.
- 4.5 Todos los precios son incl. IVA, si procede y salvo que se indique otra cosa.
- 4.6 Dormio Resorts & Hotels tiene derecho a repercutir al Arrendatario las subidas de precios derivadas de las actualizaciones que se vayan introduciendo en los reglamentos y disposiciones legales (incluyendo, aunque sin ánimo de exhaustividad, la tarifa del IVA y el impuesto turístico), ajenas al control de Dormio Resorts & Hotels.

### 5. CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- 5.1 Las Reservas hechas al Precio Flexible se pueden cancelar gratuitamente hasta 14 días antes de la Llegada.
- 5.2 Las Reservas hechas al Precio Estándar no se pueden cancelar gratuitamente. Tras la cancelación, el Arrendatario recibirá una factura de cancelación. En ella se incluirá una descripción de los costes de cancelación.
- 5.3 En caso de «no presentación» se cancelará la Reserva, teniendo el Arrendatario derecho al reembolso del impuesto turístico abonado. Los demás Costes adicionales no se reembolsarán. Esta estipulación es de aplicación tanto a las Reservas a Precio Estándar como a las Reservas a Precio Flexible.
- 5.4 Las Reservas hechas a Precio Estándar no se pueden modificar.
- 5.5 Las Reservas hechas al Precio Flexible se pueden modificar gratuitamente hasta 14 días antes de la Llegada. En ese caso, el nuevo Precio de Alojamiento se compensará con el Precio de Alojamiento antiguo y se enviará al Arrendatario una nueva factura (o una nota de crédito).
- 5.6 Si, por circunstancias ajenas a su voluntad, Dormio Resorts & Hotels se ve obligada a introducir en la Reserva del Arrendatario cualquier modificación en, por ejemplo, el Complejo Vacacional, el periodo de estancia o la duración y/o ubicación del Alojamiento, Dormio Resorts & Hotels podrá ofrecer al Arrendatario una alternativa adecuada.



## 6. SUSTITUCIÓN

- 6.1 El Arrendatario no tiene permitido, fuere por la razón que fuere, ceder el uso del Alojamiento a otras personas que no sean las indicadas en el Contrato, salvo que así lo haya acordado previamente y por escrito con Dormio Resorts & Hotels.
- 6.2 Si entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels se ha establecido Por Escrito un acuerdo de sustitución a que se refiere el apartado 6.1, el Arrendatario será responsable solidario ante Dormio Resorts & Hotels, junto con la persona o personas que lo sustituya(n), de abonar la porción pendiente de pago del Precio de Alojamiento.

## 7. COSTES ADICIONALES

- 7.1 El Arrendatario no tiene permitido, fuere por la razón que fuere, ceder el uso del Alojamiento a otras personas que no sean las indicadas en el Contrato, salvo que así lo haya acordado previamente y por escrito con Dormio Resorts & Hotels.
- 7.2 Si entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels se ha establecido Por Escrito un acuerdo de sustitución a que se refiere el apartado 6.1, el Arrendatario será responsable solidario ante Dormio Resorts & Hotels, junto con la persona o personas que lo sustituya(n), de abonar la porción pendiente de pago del Precio de Alojamiento.

## 8. FIANZA

Tanto Dormio Resorts & Hotels como el propio Complejo Vacacional podrán reclamar una Fianza, que se deberá satisfacer a su primera solicitud. El Arrendatario deberá prestar su colaboración a ese respecto, depositando la Fianza que se le pida.

## 9. PAGO

- 9.1 En el caso de las Reservas a Precio Flexible, el Arrendatario deberá abonar el Precio de Alojamiento con al menos 14 días de antelación a su Llegada.
- 9.2 En el caso de las Reservas a Precio Estándar, el Arrendatario deberá abonar el Precio de Alojamiento directamente en el momento de hacer la Reserva.
- 9.3 Si en el momento de la Llegada se constata que el Precio de Alojamiento no ha sido abonado (en su totalidad) en la cuenta bancaria de Dormio Resorts & Hotels, el Arrendatario deberá abonar el importe (restante) antes de acceder al Alojamiento. Si se constata que el Arrendatario sí ha hecho el pago, pero que a su Llegada el importe en cuestión aún no ha sido abonado en la cuenta bancaria de Dormio Resorts & Hotels, dicho pago se reembolsará al Arrendatario posteriormente.
- 9.4 Si el Arrendatario incumple su obligación de pago dentro de plazo, incurrirá en mora en el momento inmediatamente posterior al vencimiento del plazo de pago. Si el Arrendatario incumple su obligación de pago (dentro de plazo), Dormio Resorts & Hotels estará autorizada a rescindir el Contrato. El Arrendatario será responsable de cualesquiera costes o daños que Dormio Resorts & Hotels haya sufrido o pueda sufrir como consecuencia de la falta de pago. En cualquier caso, Dormio Resorts & Hotels se reserva el derecho a cobrar al Arrendatario el Precio de Alojamiento en su totalidad.

## 10. LLEGADA Y SALIDA

- 10.1 Los horarios de Llegada y Salida se indican en la confirmación de la reserva.
- 10.2 El Arrendatario podrá prorrogar el Contrato con Dormio Resorts & Hotels abonando el precio adicional que corresponda, en función de la disponibilidad y siempre que Dormio Resorts & Hotels dé su conformidad Por Escrito. En ese caso Dormio Resorts & Hotels podrá asignar un Alojamiento diferente al Arrendatario, al que entregará una confirmación del precio adicional para su abono inmediato.
- 10.3 Tanto si el Arrendatario llega con retraso como si sale anticipadamente, se le cobrará la totalidad del Precio de Alojamiento.
- 10.4 Si el Arrendatario va a llegar con retraso, deberá informar a la Recepción del Complejo Vacacional con suficiente antelación.

## 11. REGLAMENTOS

- 11.1 El Arrendatario estará obligado a comportarse como un «buen inquilino», tanto en el Alojamiento como en las Instalaciones del Complejo Vacacional.
- 11.2 Además, el Arrendatario deberá cumplir las normas establecidas por el Complejo Vacacional, incluyendo, en todo caso, el Reglamento Interno.
- 11.3 El Arrendatario estará obligado a identificarse en la Recepción al registrarse. Si el Arrendatario no puede mostrar un documento de identidad, tanto Dormio Resorts & Hotels como la Recepción del Complejo Vacacional podrán denegarle el acceso.
- 11.4 En el Alojamiento solamente podrán alojarse el número máximo de personas que se indique en el sitio web de Dormio Resorts & Hotels, con excepción de los niños menores de un año.



- 11.5 Dormio Resorts & Hotels se reserva el derecho a modificar la disponibilidad y los horarios de las Instalaciones del Complejo Vacacional y a ejecutar los trabajos de mantenimiento necesarios en el Alojamiento y/o el Complejo Vacacional sin que el Arrendatario pueda reclamar indemnización o compensación alguna.
- 11.6 A su salida del Alojamiento, el Arrendatario deberá dejarlo limpio y ordenado, conforme al Reglamento Interno.
- 11.7 Si el Arrendatario incumple las normas estipuladas en estas Condiciones Generales o en el Reglamento Interno, y/o si no sigue las indicaciones del personal del Complejo Vacacional, tanto Dormio Resorts & Hotels como el propio Complejo Vacacional podrán expulsar inmediatamente al Arrendatario, sin que este tenga derecho alguno al reembolso (parcial) del Precio de Alojamiento.
- 11.8 Si la gerencia del Complejo Vacacional tiene serias sospechas de que el Arrendatario de determinado Alojamiento está comportándose contrariamente a la ley, al orden público o a las buenas costumbres, tendrá derecho a acceder al Alojamiento.

## **12. ANIMALES DE COMPAÑÍA**

- 12.1 Sólo se admiten animales de compañía si está indicado expresamente y en la medida en que se haya comunicado al hacer la Reserva. Sólo se podrán añadir animales de compañía después de haber hecho la Reserva si hay disponibilidad.
- 12.2 El Arrendatario será en todo momento responsable de los daños o las molestias que su animal de compañía pueda causar en el Alojamiento y/o en el Complejo Vacacional.
- 12.3 No están permitidos los animales que puedan representar cualquier tipo de peligro para el entorno.

## **13. USO DEL ALOJAMIENTO; MENAJE**

- 13.1 Todos y cada uno de los Arrendatarios son responsables solidariamente de la marcha ordenada de las cosas dentro y fuera del Alojamiento y en el Complejo Vacacional.
- 13.2 El Arrendatario es responsable solidario de cualquier daño causado por rotura y/o extravío y/o estropicio en el Menaje y/o en el Alojamiento. El Arrendatario deberá comunicar a Dormio Resorts & Hotels y/o en la Recepción del Complejo Vacacional cualquier daño que se produzca, y deberá pagarlo inmediatamente in situ. La frase anterior no será de aplicación si el Arrendatario demuestra que los daños en cuestión no son culpa suya.

## **14. FUERZA MAYOR Y RESPONSABILIDAD**

- 14.1 Existirá fuerza mayor por parte de Dormio Resorts & Hotels si esta se ve impedida total o parcialmente, temporal o permanentemente, en la ejecución del Contrato debido a causas completamente ajenas a su voluntad, tales como el peligro de guerra, las huelgas de personal, los bloqueos, los incendios, las inundaciones, las epidemias u otros acontecimientos, bien entendido que esta lista de circunstancias es sin ánimo de exhaustividad.
- 14.2 Si Dormio Resorts & Hotels se ve impedida, temporalmente o no, para cumplir el Contrato total o parcialmente debido a fuerza mayor, podrá presentar una propuesta de modificación al Arrendatario tan pronto como haya tenido conocimiento de la imposibilidad de cumplir (temporalmente) el Contrato. En tal caso, Dormio Resorts & Hotels no estará obligada a indemnizar al Arrendatario por los costes y/o daños que este pueda sufrir.
- 14.3 El Arrendatario no está obligado a aceptar la propuesta de modificación. Si el Arrendatario no desea aceptar la propuesta de modificación, lo deberá comunicar dentro del plazo máximo de 14 días desde la recepción de aquella. En ese caso, Dormio Resorts & Hotels tendrá derecho a revocar el Contrato con efectos inmediatos. También el Arrendatario tendrá en ese caso derecho a la cancelación y/o al reembolso (de la porción ya abonada) del Precio de Alojamiento.
- 14.4 Dormio Resorts & Hotels declina cualquier responsabilidad por los robos o por los daños causados a la propiedad o a las personas, fuere cual fuere su naturaleza, durante la estancia en el Complejo Vacacional o como consecuencia de esta, o por el uso del Alojamiento y/o de las demás Instalaciones del Complejo Vacacional, salvo que haya intencionalidad o imprudencia consciente por parte de Dormio Resorts & Hotels o de (cualquiera de) sus empleados.
- 14.5 Dormio Resorts & Hotels declina cualquier responsabilidad por los daños derivados de la pérdida del disfrute del viaje, causados por circunstancias tales como las obras (de construcción) inesperadas en las inmediaciones del Alojamiento, la disponibilidad limitada de las Instalaciones, las obras en la vías de acceso y/o carreteras principales, las molestias por ruido de los vecinos, las campanas de las iglesias, los fuegos artificiales, los coches, los trenes y/o la maquinaria agrícola, bien entendido que esta lista de circunstancias es sin ánimo de exhaustividad.
- 14.6 El Arrendatario será responsable solidario de las pérdidas y/o los daños causados al Alojamiento arrendado y/o a cualquier otra propiedad de Dormio Resorts & Hotels durante su uso, independientemente de quién haya sido el causante de los daños.



- 14.7 El Arrendatario exime a Dormio Resorts & Hotels de cualquier reclamación de terceros por daños causados por acción u omisión del Arrendatario o de terceros que se encuentren en el Complejo Vacacional con el permiso de este.
- 14.8 Dormio Resorts & Hotels declina cualquier responsabilidad por las actividades que el Arrendatario haya programado complementariamente a la Reserva.
- 14.9 Si el Arrendatario utiliza el Alojamiento inadecuadamente o lo deja en condiciones inadecuadas —por ejemplo con suciedad excesiva, entre otras posibles irregularidades— se cobrarán costes adicionales que el Arrendatario deberá abonar inmediatamente.
- 14.10 La responsabilidad en que Dormio Resorts & Hotels pueda incurrir ante el Arrendatario se limitará siempre al importe del Precio de Alojamiento, salvo en caso de intencionalidad o negligencia.

## 15. RECLAMACIONES

Si el Arrendatario tiene cualquier queja durante su estancia en el Complejo Vacacional, deberá presentar la correspondiente reclamación en Recepción. Si el Arrendatario ya no se encuentra en el Complejo Vacacional o si, de forma imprevista, no ha quedado satisfecho con la resolución de la reclamación, lo puede comunicar por correo electrónico enviando un mensaje a [customerservice@dormio.eu](mailto:customerservice@dormio.eu), indicando el apellido de la persona que haya hecho la Reserva, la dirección de correo electrónico con la que se haya hecho la Reserva, un número de teléfono, el número de reserva, la fecha de la reclamación, el Complejo Vacacional objeto de la reclamación, una descripción de la reclamación y el resultado que espera de la reclamación. La reclamación deberá presentarse dentro del plazo máximo de un mes desde la salida.

## 16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Al Contrato entre el Arrendatario y Dormio Resorts & Hotels es de aplicación exclusivamente la legislación de los Países Bajos. Las discrepancias relativas al Contrato sólo se podrán someter al juez competente del Juzgado de Gelderland (Güeldres, Países Bajos).

## 17. DOCUMENTOS DE VIAJE

El Arrendatario es responsable de tener documentos de viaje válidos. Dormio Resorts & Hotels declina cualquier responsabilidad derivada de las consecuencias de no disponer de documentos de viaje y/o de documentos médicos adecuados, y/o de los certificados de vacunación obligatorios en cada momento.

## 18. CONFIDENCIALIDAD

- 18.1 Con la aceptación de las Condiciones Generales por parte del Arrendatario, este autoriza a Dormio Resorts & Hotels a registrar sus datos personales en el sistema de reservas y a entregárselos al Complejo Vacacional, todo ello con observancia del Reglamento General de Protección de Datos (AVG) de los Países Bajos.
- 18.2 Previa solicitud del Arrendatario, Dormio Resorts & Hotels corregirá, completará, eliminará o bloqueará los datos del Arrendatario, en caso, por ejemplo, de que dichos datos sean incorrectos. Tal cosa puede ser causa de que el Arrendatario no pueda seguir utilizando (parte de) los servicios de Dormio Resorts & Hotels.

## 19. GENERAL

- 19.1 La correspondencia de Dormio Resorts & Hotels se llevará por medios digitales, salvo que ello sea imposible por cualquier motivo.
- 19.2 Todas las manifestaciones de Dormio Resorts & Hotels son con reserva de errores de impresión o tipográficos. Dormio Resorts & Hotels declina cualquier responsabilidad derivada de los errores de impresión o tipográficos.