

## **Estimado cliente:**

Aparte de la calidad de las propiedades elegidas por Terraviva y nuestro servicio a prestar consideramos también importante estipular unos acuerdos claros entre entrambas partes. Estos acuerdos se especifican a continuación y formarán parte esencial del contrato entre Ud. y Terraviva, por lo tanto aconsejamos tomar nota de su contenido.

## **Conclusión del contrato**

El interesado en alquilar una vivienda a través de Terraviva puede comunicarnoslo de forma escrita por correo, fax o eMail. Se supone que anteriormente el interesado haya tomado nota de las condiciones generales de Terraviva.

El contrato se concluye entre el viajero y la empresa Viajes Terraviva cuya sede se encuentra en Alemania. Terraviva es una empresa (S. I.) totalmente legalizada desde 1989 y cumpliendo con todas las normas europeas en materia turística.

El contrato sólo se concluye con la confirmación escrita por parte de Terraviva.

## **Forma de pago - depósito - pago final**

Junto con la confirmación/factura entregaremos la póliza del seguro obligatorio según la legislación europea ("Sicherheitsschein"), asegurando así los importes pagados del cliente contra una eventual quiebra del operador turístico.

Ofrecemos 2 formas de pago:

a) al recibir nuestra confirmación nos comunica (vía teléfono o fax) el número de su tarjeta de crédito (VISA o Mastercard) y la fecha de caducidad. A esta tarjeta cargaremos el 20% del importe total en concepto de depósito y el restante 80% 3 semanas antes de la fecha prevista del viaje.

b) si prefiere pagar por transferencia bancaria lo debe hacer ingresando el 50% inmediatamente tras recibir nuestra confirmación/factura y el resto 6 semanas antes del comienzo del alquiler.

## **Gastos bancarios deben correr a su cuenta.**

En todo caso si las fechas de conclusión del contrato y comienzo del alquiler distan menos de 4 semanas el importe total es pagadero al recibir nuestra confirmación/factura.

En cualquier caso de demora en los pagos, Terraviva se reserva el derecho de anular el contrato manteniendo el derecho a cobro según indica la tabla de anulaciones.

Sin previo pago total del importe facturado el cliente no obtendrá los documentos finales ni el derecho a entrar en la casa alquilada.

## **Fianza**

El propietario o la agencia local tienen derecho a pedir del cliente una fianza hasta un máximo de 300,- euros. La fianza será devuelta a la salida del cliente siempre que no se hayan producido daños por parte de éste. Aunque brevemente el cliente no haya tenido que depositar fianza siempre quedará responsable de cualquier tipo de daño causado.

## **Servicios a prestar por Terraviva**

Todas las casas ofrecidas por nosotros han sido cuidadosamente inspeccionadas y rigurosamente seleccionadas. El contrato se basa sobre la información proporcionada a través de nuestras publicaciones impresas o de nuestra página web y lo acordado en nuestra confirmación/factura.

Procuramos dár todas las informaciones que estimamos sean necesarias mencionando también posibles factores negativos o molestos si los hubiera. Por otra parte no podemos responsabilizarnos de causas ajenas a nuestro control.

El cliente siempre tendrá una persona responsable de la zona a su disposición para cualquier problema que pueda tener.

## **Precios**

Nuestros precios son finales e incluyen todos los gastos normales de electricidad, agua y gas, ropa de cama y baño, limpieza inicial y final así como el IVA. Sin embargo, el cliente deberá dejar la casa ordenada y la vajilla lavada.

En algunas casas la ropa de cama y baño no está incluida en el precio. Esto se señala claramente en nuestra página web y en la confirmación de reserva. En éste caso el cliente o bien se trae su propia ropa o bien la alquila a su llegada.

Gastos de calefacción (leña, gas, electricidad) NO están incluidos en el precio del alquiler y tendrán que abonarse directamente al propietario.

Si la casa dispone de piscina ésta se mantiene regularmente por una persona encargada. La temporada de piscina varía según zona entre marzo/april y octubre. En algunas casas de Andalucía podemos ofrecer también casas con piscina en función durante todo el año.

No pedimos ninguna cuota de inscripción o pago similar. Sin embargo, en caso de posteriores modificaciones del contrato por petición del cliente podemos cobrar un importe adecuado cubriendo así nuestros gastos administrativos.

La estancia mínima a pagar es de 7 noches - no

aceptamos reservas de fines de semana, puentes etc. salvo que el pago se haga por semana completa.

## **Anulaciones**

El cliente tiene derecho a cancelar su reserva en cualquier momento. Debe comunicarnos su anulación de forma escrita.

En caso de anulación de reserva, los gastos a pagar por el cliente quedan así establecidos:

- más de 60 días antes de la llegada: 20%
- de 60 a 35 días antes de la llegada: 50%
- de 34 a 10 días antes de la llegada: 80%
- de 9 a 0 días antes de la llegada: 100%

## **Compromisos del cliente en casas de alquiler**

La ocupación máxima de cada casa queda limitada al número de personas (incluidos niños) confirmadas en nuestra confirmación de reserva.

En NINGUN caso la casa puede ser ocupada por más personas que las mencionadas en nuestras publicaciones.

En caso de infracción Terraviva o el dueño/la agencia se reservan el derecho de cancelar inmediatamente el contrato y las personas excedentes deberán desalojarse inmediatamente, no habiendo reclamación alguna por esa causa.

El cliente tratará de cuidar todos los muebles y objetos de la casa y mantenerlos en las mismas condiciones como los ha encontrado a su entrada. Todo tipo de daño ha de ser comunicado al dueño o bien a nuestro representante local.

En casos de daños y desperfectos el cliente deberá colaborar en el sentido de que los daños se remédien lo antes posible y el efecto sea mínimo.

La limpieza final incluida en el alquiler no comprende la limpieza del lavavajillas, de la chimenea y del frigorífico.

Animales domésticos únicamente se admiten si han sido confirmados por escrito en nuestra confirmación/factura.

Quedan absolutamente prohibidos animales en casas en cuya descripción se prohíbe llevar animales.

## **Horarios**

El horario de recogida de llaves se le comunicará con los últimos documentos a entregar tras haber recibido el pago final. Suele ser entre las 16.30 y las 20 horas. En caso de no poder respetar esta franja de tiempo el cliente deberá ponerse en contacto directamente con

el encargado para acordar otra hora de entrega. Salvo que no se acuerde otra cosa entre las partes, de no respetarse el horario el cliente se arriesga a no poder pernoctar esa noche en el alojamiento.

El día de salida deben desalojarse hasta las 10 de la mañana para facilitar la limpieza y la entrada a los próximos clientes esta misma tarde.

### **Anomalías o deficiencias**

Las irregularidades o deficiencias que el cliente pueda encontrar en la propiedad alquilada deberán ser comunicadas inmediatamente al encargado local o a Terraviva. Intentaremos solucionar el problema en breve plazo.

Si la anomalía o deficiencia resultara muy grave incluso procederíamos al cambio de la propiedad si así se estimara conveniente, siempre que las causas aducidas sean comprobadas como ciertas.

Toda reclamación efectuada después de abandonar la propiedad no podrá ser atendida por carecer de los más elementales criterios que pudieran tramitar reclamación.

### **Responsabilidad y limitación de responsabilidad**

La responsabilidad de Terraviva por daños que no sean físicos a la persona queda limitada al triple valor del precio pagado por el alquiler si el daño no ha sido causado por Terraviva ni a propósito ni por negligencia o si el daño causado resulta por culpabilidad de terceros, especialmente por parte del prestador del servicio (agencia local o propietario de la casa).

Terraviva no se responsabiliza por daños causados en servicios no contratados directamente a Terraviva sino sólo tramitados en nombre de terceros.

No se admite bajo ningún concepto la cesión de reivindicaciones a terceros, ni del cliente ni de los demás participantes del viaje.

El hecho de tomar parte en el producto ofrecido de Terraviva supone la expresa aceptación por parte del cliente de todas y cada una de las condiciones generales. La versión original en alemán de estas condiciones generales prevalece en cualquier conflicto jurídico.

Para todas las reclamaciones que puedan for-

mularse por parte del cliente éste se somete a la jurisdicción del tribunal de 76275 Ettlingen, sede de Terraviva, con renuncia a cualquier otro fuero.

### **Terraviva-Reisen GmbH**

Scheffelstrasse 4 a  
76275 Ettlingen  
Alemania  
NIF DE 143246276  
Tel. 0049 7243 30 650  
Fax 0049 7243 53 76 76  
eMail info@terraviva.com  
www.terraviva.com

### **cuenta:**

BIC/Swift-Code PBNKDEFF660  
IBAN: DE81 6601 0075 0609 8147 53