

## Términos y Condiciones de uso

CONSTRUCCIONES TURGITOR S.L. EMPRESA PROPIETARIA.

Las condiciones que vamos a exponer a continuación se aplican a todos los apartamentos gestionados con el nombre de APARTAMENTOS PUERTA MURALLA, por favor compruebe que esta de acuerdo con todos los términos y si tiene alguna pregunta no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de: [puertamuralla@gmail.com](mailto:puertamuralla@gmail.com)

ALOJAMIENTOS: La propiedad actualmente dispone de varios tipos de apartamentos, vea sus características definidas en la página [www.puertamuralla.com](http://www.puertamuralla.com) más concretamente en la pestaña "APARTAMENTOS", en general se dividen en tres grupos:

- Apartamentos tipo Escalinata de un dormitorio (dormitorio de matrimonio 150 cm) también puede disponer del sofá cama de 135cm para otras dos personas, máximo 2+2 personas. Se completa con la cocina salón y el baño.
- Apartamento tipo Herrería de dos dormitorios (un dormitorio de matrimonio 150cm y un dormitorio con una o dos camas de 90cm) también pueden disponer del sofá cama de 135cm para otras dos personas, máximo 3+3 personas. Se completa con la cocina, el salón, baño y aseo.
- Apartamento para grupos hasta 12-14 personas máximo, 4 dormitorios, 3 baños, salón, cocina, tienen escaleras interiores entre las cuatro plantas, en este caso el acceso de forma provisional hasta que esté finalizada la plaza es por el parking.

Con carácter general se establecen paquetes de precios que se fijan en función del número de personas o clientes alojados en las que se incluyen los niños: 2adultos, 2adultos+1niño (o bien tres adultos), 2adultos+ 2 niños (o bien 4 adultos), 3adultos + 2 niños (o bien 5 adultos), 4adultos+2niños (o bien 6 adultos), etc.... Se pueden alojar dependiendo del tipo de apartamento más adultos o niños (-16 años ) de los acordados en el paquete (previa solicitud), por ellos se pagará un suplemento de 15€ IVA incluido, correspondiente a una supletoria adicional.

Suplemento sobre los paquetes, se admite: un niño o adulto en cama supletoria y además un niño en cuna.

El número mínimo de personas es de dos en apartamento tipo Escalinata, puede reservar una persona pero será tarifado como dos excepto promociones y precios especiales.

## FORMA DE RESERVA Y PAGO DEL APARTAMENTO:

La solicitud de información para reservar el alojamiento se realizará a través de los formularios que hay en nuestra página web [www.puertamuralla.com](http://www.puertamuralla.com), también llamando por teléfono o bien contactando vía Whatsapp. Para solicitar una reserva en la web cumplimente el formulario que hay en la pestaña "PRECIOS" indicando el nº de días de estancia, los ocupantes incluidos niños, sus datos personales, etc...

Si tenemos disponibilidad, será ratificada su solicitud, recibirá en su correo electrónico la documentación de la reserva entre la que se encuentra una copia de su solicitud y el método para acreditarla en el que se describen los pasos a seguir para la formalización de la reserva (según el método de acreditación), además consta de planos y esquemas para hacer más fácil su alojamiento. También podrá hacer sus reservas por teléfono, llamando al 610474733.

En caso de reservas realizadas a través de compañías o comercializadoras de alojamientos, se estará a lo establecido en las condiciones concretas de esa contratación y reserva especificadas en los citados portales web, además expresados en la documentación de su reserva, complementados con estos términos y condiciones de uso.

Con la forma de reservar se pueden dar varias situaciones:

Que el cliente reserve directamente con el establecimiento, o bien utilizando nuestra página web, en este caso serán operativas las ofertas propuestas en ella, siguiendo las condiciones siguientes:

1.- La forma de acreditar su reserva se realizará haciendo un Pago Inicial de un día de alojamiento, por los procedimientos siguientes: Haciendo una transferencia al número de cuenta facilitado o bien entrando en nuestra web y siguiendo las indicaciones allí establecidas haciendo el Pago Inicial con tarjeta de crédito en la Pestaña Precios, ( Pago con tarjeta de crédito). El resto del importe lo abonará usted en metálico o con tarjeta de crédito al llegar al establecimiento.

2.-. Si la solicitud de reserva es de última hora también el encargado de reservas le podrá ofrecer la posibilidad de acreditar su reserva mediante tarjeta de crédito, para ello deberá de facilitarnos los datos de una tarjeta de crédito o débito.

Al tratarse de apartamentos turísticos, para coordinar nuestra agenda y como no disponemos de recepción (de momento) deberá estimarnos la hora de llegada, para ello podrá comunicarlo al teléfono +34 (610474733) o bien por watsap al mismo número. No obstante el día de su llegada cuando tome la salida 115 Centro Ciudad deberá llamarnos a alguno de los siguientes teléfonos: +34 (610474733, 670537125 o bien 610555898).

Una vez aquí en su alojamiento, uno de nuestros agentes le instruirá sobre el uso de los diferentes electrodomésticos y equipamiento, a la vez que le solucionará todas las dudas que le puedan surgir, haciéndole entrega de las llaves y cumplimentando la documentación de registro obligatoria. Queda reservado el derecho de admisión...

### FIANZA DE SEGURIDAD:

Si el "Pago Inicial" se ha realizado por transferencia o pago en nuestra web, deberá dejar en depósito 200€ o bien se tomará el número de su tarjeta de crédito y fecha de caducidad, (el día de entrada) y en ella se podrán cargar los gastos que suponga cualquier desperfecto en el apartamento, faltas en el inventario, etc...

Si su acreditación de reserva la ha realizado con tarjeta de crédito, como ya disponemos de una tarjeta, esta será la garantía para poder cargar en ella los desperfectos, daños etc... que se pudieran ocasionar,

Como excepción a la norma general para las Fiestas de las Bodas de Isabel de Segura (Fiestas de Medievales) y Fiestas del Ángel (Vaquillas) se exigirá siempre depositar una fianza en metálico de 200,00 Euros para alojamientos hasta 6 personas, siendo de 400,00 Euros para grupos superiores de personas. También se podrá depositar la fianza con cargo a la tarjeta de crédito, esta operación será retrocedida en caso de que no haya incidencia el día de la salida.

Al finalizar la estancia y comprobar que todo está en orden, un encargado de los Apartamentos Puerta muralla hará el reembolso de dicha fianza, pero en caso contrario la fianza será embargada en el caso de que nuestros agentes encuentren cualquier desperfecto en el apartamento, faltas en el inventario. También se retendrá total o parcialmente la fianza, en el caso que se incumpla el apartado de "limpieza" referido más abajo cuando el apartamento no reúna unas mínimas condiciones de orden y limpieza (cocina recogida, muebles en su sitio, etc...).

## LIMPIEZA:

Todos los apartamentos se limpian con anterioridad a la llegada de los clientes. La limpieza del apartamento durante la estancia corre a cargo de los ocupantes, hay utensilios y materiales de limpieza en los apartamentos. A la salida del apartamento el cliente debe dejar el apartamento como le fue entregado. Si el apartamento no está en condiciones, podrá retenerse la cantidad de 20,00 Euros. Si faltase algún utensilio de cocina, toallas, sábanas, mantas etc..., podrá retenerse la cantidad correspondiente en base a la factura de su compra más un 25% por el perjuicio causado.

Para estancias superiores a 3 noches, se realizará un cambio de lencería de cama y baño, así como se procederá a una limpieza general del apartamento, cuando ustedes acuerden con nuestro agente. Para estancias superiores a 3 noches, se acordará el procedimiento a seguir con los clientes.

## COSTE DE SUMINISTRO:

Todos los costes básicos del apartamento (electricidad, gas, agua fría y agua caliente) están incluidos en el precio del alquiler.

## LLEGADA Y SALIDA:

Deberá de estimarnos su hora de llegada aproximada ya que de momento no se dispone de recepción, además nos gusta hacer una recepción personalizada es por ello que cuando entren en la ciudad tomando la salida 115 deberán llamarnos a los teléfonos: +34 (610474733, 670537125 o bien 610555898) entonces uno de nuestros agentes irá a esperarles al punto de encuentro fijado (Puerta Principal del Archivo Histórico Provincial). Les alojará y cumplimentarán la documentación de registro de entrada, también les enseñará el apartamento instruyéndoles en el funcionamiento de todos los aparatos, les cobrará (si corresponde) la fianza en metálico o bien con tarjeta y también resolverá cualquier duda que les pueda surgir, completando el proceso con la entrega de llaves.

Por favor, proporcione a nuestro agente su documento de identidad o pasaporte, para hacer el registro necesario y la tarjeta de crédito para formalizar la fianza.



Las entradas a los apartamentos se realizarán a partir de las 14:00. Si usted quisiera entrar por una causa justificada antes de esta hora, por favor póngase en contacto con nosotros y se lo intentaremos solucionar. A las llegadas que se produzcan después de las 22:00 tendrán un cargo extra de 15,00 €.

## ESTANCIA:

Durante toda su estancia estaremos a su disposición en los teléfonos indicados en su email de confirmación o guía de alojamiento. No dude en llamarnos si tiene cualquier duda o le surge cualquier imprevisto, intentaremos ayudarles en todo lo que esté en nuestra-mano.

En el caso de que se produzca algún desperfecto, incendio, fuga de agua etc... en el apartamento comuníquense inmediatamente con nosotros para que podamos solucionar el problema. Tampoco dude en llamarnos si hay algún servicio extra al cual le gustaría acceder, reserva en restaurantes etc... Haremos todo lo posible por complacerle.

## SALIDA DEL APARTAMENTO:

La hora límite de salida de los apartamentos son las 12:00 de la mañana del día final de su reserva. Si necesita salir un poco más tarde, comuníquenoslo en el momento de la entrada al apartamento y nosotros intentaremos satisfacer su solicitud, (si es posible). Si necesitase salir hasta las 17:00 horas y fuera posible será cargada la cifra de 15€. Si su salida se prolonga a partir de esta hora se tarificará como otro día completo.

A la hora de salida acordada, un agente de los Apartamentos Puerta Muralla accederá a su apartamento para hacer las verificaciones oportunas, recoger las llaves y devolverles la fianza. Si lo desean, avisaremos a un taxi para su regreso o les indicaremos la situación de la estación de autobuses o de Renfe.

## ANIMALES DE COMPAÑÍA:

En nuestros apartamentos NO se permite la entrada a animales de compañía.

## NUMERO DE PERSONAS EN LA RESERVA:

El número de personas que aparecen en la reserva, deberán ser los que efectivamente ocupen el apartamento, (para los paquetes ver el apartado alojamientos). En el caso de que se quisiera

ampliar el número de ocupantes, el cliente deberá comunicarlo al agente de los Apartamentos Puerta Muralla para que le cobre los suplementos establecidos, antes de la entrada en el apartamento y nunca este número podrá ser superior al máximo fijado para el apartamento en cuestión. Si esto no fuera así, el agente de los Apartamentos Puerta Muralla se verá en la obligación de indicarles el desalojo del apartamento, desautorizar la estancia, devolviendo las cantidades correspondientes.

### COMPORTAMIENTO:

El comportamiento de los huéspedes será responsabilidad de cada uno de ellos, pero nosotros nos dirigiremos a la persona que representa a los clientes en la "SOLICITUD DE RESERVA" como responsable último. Tenga en cuenta que usted va a encontrarse en un apartamento que esta ubicado en una comunidad de vecinos, por lo que deberá atenerse a las normas de comunidad, teniendo una conducta correcta. Es importante el respeto a los vecinos por ello no se permite la celebración de fiestas ni reuniones colectivas en ningún caso. Las horas de silencio a respetar son las comprendidas entre las 12 p.m. y las 8 a.m. En el caso de no ser respetadas estas normas, la propiedad se reserva el derecho de desautorizar la estancia.

El incumplimiento de ellas nos obligará a desalojar el apartamento sin que los huéspedes tengan derecho a compensación alguna.

### CANCELACIONES Y CAMBIOS EN LA RESERVA:

En el caso general si el cliente comunica que quiere hacer un cambio de apartamento con anterioridad a 5 días de la fecha de entrada, se accederá a ello siempre que la disponibilidad del otro apartamento lo permita. En caso contrario se aplicaran las condiciones de cancelación. En el caso de que el cliente quiera hacer un cambio de fechas, si es posible por ocupación se accederá a ello sin coste alguno.

Para el caso de cancelaciones de reservas y estancia:

- Si cancelan o modifican hasta 5 días antes de la fecha o día de llegada: el establecimiento no efectuará ningún cargo o bien devolverá el dinero entregado a cuenta, en el plazo de un mes desde la fecha de entrada reservada.
- Si no se cumplen los plazos o no se presentan en el establecimiento: se cargará la estancia de una noche como penalización (Ej. si su llegada es viernes y se cancela hasta

las 00:00 horas del sábado= sin coste alguno; si cancelas por ejemplo, domingo= tendrá la penalización antedicha).

- Se exceptúa del caso general las reservas que correspondan a: las Fiestas de las Bodas de Isabel de Segura (Fiestas de Medievales), Fiestas del Ángel (Vaquillas), Fiestas Navideñas, Fiestas de Semana Santa y Puentes. Si cancelan o modifican hasta 15 días antes de la fecha de llegada, se pierde el depósito del 50%, si cancelan o modifican su reserva hasta 7 días antes de la fecha de llegada o si no se presentan se cargará la estancia completa.
- (\*) Si se tuviera que retroceder alguna transferencia o "Pago Inicial" realizado como acreditación de la reserva, por causas de cancelación en plazo, a esta se descontarán 5€ en concepto de gastos.
- Si un cliente una vez alojado, deseara reducir su estancia, el importe total de la estancia no será modificado y no tendrá derecho a reembolso.

## CAMBIOS DE APARTAMENTO:

En el caso que por causas de fuerza mayor (como pueden ser obras en la comunidad, reparaciones, mantenimiento etc...), la propiedad de los Apartamentos Puerta Muralla, no pueda brindarle el apartamento que usted reservó, se le intentará ofrecer un apartamento situado en la misma zona de características semejantes. En caso de que usted no esté de acuerdo con el cambio, tendrá derecho a cancelar su reserva con las penalizaciones que correspondan.

## NORMAS Y USO DEL APARCAMIENTO:

La plaza de aparcamiento se alquila, con los gastos de comunidad, esto es: limpieza, mantenimiento de instalaciones y suministros de uso incluidos.

La parte arrendataria, se hace directa y exclusivamente responsable y exime de toda responsabilidad a la propiedad por los daños que puedan ocasionarse a personas o cosas como consecuencia del uso de aparcamiento, sean derivados de un uso indebido tanto de la plaza de aparcamiento como de las instalaciones, puertas de acceso etc...

De igual manera la parte arrendadora no se hace responsable de posibles robos, hurtos o actos vandálicos que otros pudieran ocasionar, tanto exteriores como interiores al vehículo o bien depositado en la plaza.



La parte arrendataria bajo ningún concepto podrá tener materias inflamables, explosivas o corrosivas. Ni desarrollar y usar el espacio de aparcamiento para ninguna clase de actividades inmorales o inusuales que puedan causar molestias o daños a los demás vecinos de la comunidad y urbanización donde está ubicada la finca.

La parte arrendataria se obliga a cuidar la plaza de aparcamiento en buen estado así como a respetar las normas de uso establecidas por la comunidad de propietarios para un correcto disfrute, respetando los derechos de paso de otros propietarios y uso de aparcamiento (no almacén), no aparcando ni usando otra plaza que no sea la suya etc....

## RESPONSABILIDAD:

La propiedad de Apartamentos Puerta Muralla, no se hace responsable de los daños directos e indirectos que se puedan ocasionar durante su estancia en el apartamento, o plaza de garaje contratado, incluyendo sin limitación todo tipo de daños. Tampoco se hace responsable en todo caso de los objetos que los huéspedes puedan llevar consigo durante su viaje y que queden en el apartamento o bien en el garaje; si sufrieran pérdidas de objetos personales debidas a incendios, inundaciones, robos o comportamientos criminales igualmente no se hace responsable.

Reservar un apartamento de Puerta Muralla significa que se aceptan absolutamente todos los términos y condiciones que aquí se exponen.

## RECLAMACIONES:

En el caso de una eventual reclamación sobre el alojamiento, usted tiene que comunicarla a la persona de contacto o agente de los Apartamentos Puerta Muralla, para que sea subsanada. Existen a su disposición hojas de reclamaciones de Turismo. Si se produjese una avería del ascensor irreparable no será objeto de reclamación, ya que se tiene contratado un servicio de mantenimiento de 24 horas del mismo. Tras finalizar la estancia no cabe ningún derecho a reclamación.



## SEGURIDAD EN EL PAGO EN LINEA:

La propiedad de los Apartamentos Puerta Muralla adopta todas las precauciones para proteger las informaciones relativas a su tarjeta de crédito, utilizando sistemas de “pago seguro”, en este caso Caja Rural con sistema Redsys , también evitando que nunca en un mismo documento estén los números de la tarjeta de crédito, fecha de caducidad o CVD.

## POLITICA DE PRIVACIDAD:

La propiedad de los Apartamentos Puerta Muralla toma muy en serio la privacidad de los datos de sus clientes, tratando confidencialmente todas las informaciones personales que maneja, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999 de Protección de Datos. La propiedad de los Apartamentos Puerta Muralla solicita a sus clientes cierta información personal, pero esta se transmite a terceras personas solo con el objetivo de ofrecer el servicio contratado. El responsable de sus datos es D. Amador Guillén Plumed, podrá solicitar su borrado, cancelación o anulación de nuestras bases con una comunicación previa.

## LEYES APLICABLES:

Estas condiciones de uso son interpretadas desde y conforme las leyes españolas. El cliente tiene la obligación de aceptar estas condiciones de uso antes de realizar cualquier transacción con la propiedad de los Apartamentos Puerta Muralla. El cliente es el responsable de la lectura y comprensión de estas condiciones de uso antes de aceptarlas. Cualquier reclamación o acto jurídico se referirá a los Juzgados de Teruel.