

Condiciones generales de uso y alquiler

1. Introducción

El presente documento establece las condiciones generales que rigen la prestación de servicios hoteleros que Abahana Villas presta a sus huéspedes en las villas gestionadas de forma exclusiva e integral, así como de las villas donde solo presta servicios de apoyo al propietario para la gestión vacacional de su villa.

Las condiciones generales de reserva de villas, que se detallan a continuación, forman parte integrante del contrato entre el huésped (en lo sucesivo, el “huésped”, “usted”, “su” o “suyos”) y ABAHANA VILLAS SLU. CIF: B53977450, legalmente registrada en el Patronato de Turismo de Valencia. No.EGVT625A, Ctra. Moraira-Calpe Nº 193. Ptda Moravit. 03724 Teulada-Moraira - ALICANTE - ESPAÑA Tel: [+34 965 87 45 40](tel:+34965874540); Email: info@abahanavillas.com (en lo sucesivo, “Abahana Villas”, “nuestro” o “nosotros”), por lo que la firma del contrato implica la aceptación de todas y cada una de las presentes condiciones independientemente del canal de contratación por el que se haya realizado la reserva: central telefónica de reservas Abahana Villas, web de Abahana Villas (www.abahanavillas.com), o bien a través de centrales de reservas o webs externas de otras Agencias o tour-operadores con los que Abahana Villas tiene acuerdos de colaboración.

2. Precios

Los precios para alquiler de nuestro catálogo de villas, casas y apartamentos vendrán siempre especificados en términos diarios y semanales y según las tarifas indicadas para cada villa en nuestra web.

Los precios publicados para alquiler diario o semanal son variables en función de la semana elegida y pueden presentar descuentos u ofertas especiales. Dichos precios están especificados de forma clara en la ficha de cada villa en nuestra web, www.abahanavillas.com. Tanto los precios, como la estancia mínima y los días de entrada pueden variar según la temporada, por lo que recomendamos realizar búsquedas por fechas en nuestra web.

Los precios incluyen la puesta a disposición del alojamiento, el conjunto de cargas fiscales inherentes a la casa (el IVA, impuestos locales, de comunidad o turísticos en su caso), el gasto de

agua, los gastos energéticos, los gastos de gestión, el mantenimiento de piscinas y jardines y la limpieza final e intermedia de la villa de forma periódica. La limpieza intermedia estará incluida en aquellas estancias cuyas reservas sean superiores a UNA (1) semana y se ofrecerá personalmente a los huéspedes en la visita de cortesía realizada por Abahana Villas cada semana.

Los potenciales gastos extra por petición de elementos adicionales no incluidos en la villa, tales como camas supletorias, ventiladores, cunas, tronas, así como recargos por alojamiento de mascotas en las villas, etc, no están incluidos en el precio, salvo que se indique específicamente en la ficha descriptiva de la villa contratada en la web de Abahana Villas.

3. Condiciones de contratación y de pago

3.1. Objeto del contrato

La reserva y contrato se hace exclusivamente para fines turísticos, no para fines empresariales, de celebración de eventos, de realización de actividades publicitarias o de otro tipo. Por ello, se declina cualquier responsabilidad, a empresas o particulares, por perjuicios derivados de pérdida de beneficio empresarial o de cualquier actividad ajena a la actividad turística.

3.2. Medios de contratación

La reserva de alquiler puede realizarse telefónicamente, por correo electrónico o a través del sitio web www.abahanavillas.com. No obstante, la reserva sólo se entenderá como formalizada cuando Abahana Villas haya recibido el primer pago de la reserva por parte del huésped.

3.3. Forma de pago

Los pagos podrán ser realizados mediante transferencia bancaria o tarjeta bancaria (crédito o débito, exceptuando American Express). No se admite como medio de pago: talones bancarios, cheques vacacionales, ni pagos en efectivo.

3.4. Tarifa

Abahana Villas ofrece tarifas con precios y condiciones de cancelación diferentes. Durante el proceso de contratación, el huésped podrá elegir la tarifa que desee, comprometiéndose a respetar el precio y la política de cancelación de la misma. El huésped dispone de un plazo de TRES (3) días para ponerse en contacto con el departamento de reservas de Abahana Villas y solicitar la rectificación del tipo de tarifa elegido (Tel: [+34 965 87 45 40](tel:+34965874540); Email: info@abahanavillas.com). Una vez vencido este plazo, no podrá realizarse ninguna rectificación sobre la tarifa elegida.

3.5. Planes de pago

Existen distintos plazos de pago a disposición del huésped.

3.5.1. Pago 10% - 90%: Se paga el 10% para la formalización de la reserva y el 90% restante al menos 31 días antes de la entrada.

3.5.2. Pago 50% - 50%: Se paga el 50% para la formalización de la reserva y el 50% restante al menos 7 días antes de la entrada.

3.5.3. Mes a mes: Primer pago el día de la reserva, siguiendo con pagos mensuales los meses siguientes (la fecha de los pagos mensuales se calcula en función del día de llegada), realizando el último pago al menos 7 días antes a la entrada.

3.5.4. Pago único: Se paga la cantidad íntegra en el momento de efectuar la reserva.

3.6. Disponibilidad de planes de pago

La elección de los planes de pago indicados anteriormente está condicionada por el número de días existentes entre la fecha de realización de la reserva y el inicio efectivo de la estancia:

3.6.1. Si la reserva se realiza con más de 180 días (6 meses) de anticipación respecto al día de entrada: Solo se puede optar por las opciones previstas en los puntos 3.5.1., 3.5.3. y 3.5.4 anteriores.

3.6.2. Si la reserva se realiza entre 180 días (6 meses) y 31 días (1 mes) de anticipación: Solo se puede optar por las opciones previstas en los puntos 3.5.1. y 3.5.4 anteriores.

3.6.3. Si la reserva se realiza entre 30 días y 7 días de anticipación: Solo se puede optar por las opciones previstas en los puntos 3.5.2 y 3.5.4 anteriores.

3.6.4. Si la reserva se realiza con menos de 7 días de anticipación: Únicamente se puede optar por la opción de pago 3.5.4.

3.7. Plazos de pago

Los plazos de pago estarán indicados en la confirmación de la reserva y en ningún caso será posible la entrega de llaves sin que Abahana Villas haya recibido la totalidad del importe de la reserva. En caso de pago por transferencia, si el importe de la misma no ha sido recibido íntegramente al momento de la entrada, se realizará un bloqueo en la tarjeta de crédito del huésped, correspondiente al monto pendiente de cobro, además del bloqueo por fianza (Ver “6. Depósito de garantía”). Dicho bloqueo será liberado en el momento que se reciba el pago. De no recibirse el importe pendiente, se cobrará la totalidad del depósito retenido como garantía de dicho pago. Si el huésped no dispone de tarjeta de crédito, se cobrará el importe pendiente con tarjeta de débito y, una vez recibida la transferencia, se realizará la devolución del mismo.

3.8. Cancelación de la reserva por incumplimiento de condiciones de pago

En caso de que el huésped incumpla en más de 3 días laborables alguno de los plazos indicados, se cancelará la reserva automáticamente. Abahana Villas se compromete a enviar advertencias de impago y notificaciones de cancelación inminente por correo electrónico al huésped, para evitar impagos por olvido.

3.9. Prolongación de estancia

Si el huésped desea prolongar su estancia en la villa que ha reservado, llegando antes o yéndose después de la fecha que indicó inicialmente, podrá solicitar dicho procedimiento al departamento de reservas de Abahana Villas o efectuar la modificación a través de la zona usuario de nuestra web www.abahanavillas.com, siempre que la villa reservada esté disponible para las fechas requeridas. Las noches agregadas se cobrarán al precio preestablecido para el período en cuestión, aplicando ofertas o descuentos si correspondiese.

3.10. Reducción de estancia

Si el huésped decide acortar su estancia por cualquier razón, no le corresponderá ningún tipo de reembolso ya que la estancia ha sido reservada para él en su totalidad y está sujeta al número de noches que se indican en el contrato.

3.11. Solicitud de cambio de villa por parte del huésped

El cambio de villa en una reserva confirmada no está permitido, salvo los casos que estén recogidos en la cláusula 11.

3.12. Solicitud de cambio de fechas por parte del huésped

Si el huésped quiere conservar el mismo número de noches y la misma villa de su reserva, pero desea adelantar las fechas que eligió inicialmente, se deben respetar las siguientes condiciones.

3.12.1. Si el huésped desea adelantar las fechas de su estancia y la villa cuenta con la disponibilidad requerida, se procederá al cambio si respeta las restricciones de la villa en cuestión. Si este acarrea un aumento del importe de la reserva, el huésped estará en la obligación de pagarlo antes del inicio de su estancia. En ningún caso se reducirá el importe de la reserva inicial o se devolverá parte del importe abonado.

3.12.2. Si el huésped desea fragmentar y repartir las noches de su estancia en dos o más periodos y la villa cuenta con la disponibilidad requerida, Abahana Villas estudiará la solicitud, pero se reservará el derecho de rechazar la petición. De ser aceptada, cada período tendrá que respetar la estancia mínima correspondiente y serán tratados como cambios de fecha de forma individual. Cada período será tratado como una reserva y deberá respetar las condiciones del

punto a. del apartado de solicitud de cambio de fechas. Además, se cobrarán los gastos de gestión correspondientes derivados de dicha modificación.

3.13. Incomparecencia del huésped

Pasadas 48h de la fecha de inicio de la estancia reservada sin que él mismo se hubiera presentado en nuestras oficinas o hubiera indicado el día concreto de llegada para la estancia reservada, consideraremos la reserva anulada y no procederá ningún tipo de descuento ni reembolso sobre el precio total de la reserva.

4. Tipos de tarifa y condiciones de anulación

Las penalizaciones por anulación dependen del medio de contratación y del tipo de tarifa.

4.1. Medio de contratación

Las personas que hayan realizado su reserva a través de una agencia o turoperador deberán ceñirse a las condiciones de cancelación indicadas por dicho intermediario.

En caso de que la reserva se haya realizado de forma directa con Abahana Villas, la política de cancelación dependerá del tipo de tarifa elegida por el huésped.

4.2. Tipos de tarifa

4.2.1. Mejor precio

Política de cancelación no reembolsable, salvo en los casos comprendidos por nuestra política cancelación por restricciones oficiales específicas, que permiten obtener el reembolso total del importe pagado.

4.2.2. Tarifa flexible

En caso de cancelación hasta CATORCE (14) días antes de la llegada, sin importar el motivo, el titular de la reserva recibe un bono por el importe total pagado, canjeable en cualquier otra estancia sin limitación de villa. Los bonos tendrán fecha de caducidad, el 31 de diciembre del año siguiente a la fecha de anulación de la reserva original.

Además, podrá obtener el reembolso total del importe pagado siempre que el motivo de su cancelación esté comprendido en nuestra política de cancelación por restricciones oficiales específicas.

4.2.3. Máxima seguridad

En caso de cancelación hasta CATORCE (14) días antes de la llegada, sin importar el motivo, el

titular de la reserva podrá elegir entre el reembolso del importe pagado menos los gastos de cancelación (8% del importe total de la reserva) o un bono por el 100% pagado.

Además, podrá obtener el reembolso total del importe pagado siempre que el motivo de tu cancelación esté comprendido en nuestra política de cancelación por restricciones oficiales específicas.

5. Política de cancelación por restricciones oficiales específicas

Abahana Villas realiza el reembolso íntegro del importe abonado, en cualquiera de sus tarifas, si la estancia contratada no puede tener lugar por alguno de los siguientes motivos:

- Cuarentena de al menos SIETE (7) días para entrar en España.
- Cierre temporal de fronteras (frontera de salida del país de origen o de entrada en España).
- Cierre perimetral que impide la entrada en la Comunidad Valenciana.
- Cierre sectorial (prohibición de alquiler de viviendas vacacionales en España o en la provincia de Alicante).

Ventana de cancelación por restricciones oficiales específicas: Entre CATORCE (14) y SIETE (7) días previos a la fecha de entrada o al día previo a la entrada si el motivo de cancelación se produce durante los SIETE (7) últimos días previos a la entrada.

6. Depósito de garantía

En la reserva se establece una fianza como depósito de garantía del buen uso, conservación del mobiliario, enseres y respeto de las condiciones de uso y de salida. Dicho importe será retenido de una tarjeta de crédito del huésped el día de su llegada y no será debitado efectivamente de su cuenta, salvo que exista incumplimiento de las condiciones de salida y/o condiciones de uso de la villa. En caso de que el huésped no disponga de tarjeta de crédito, se procederá a cobrar el importe de fianza sobre una tarjeta de débito del mismo.

El depósito de garantía será desbloqueado o en su defecto devuelto, una semana después de la finalización de la estancia, siempre y cuando se haya comprobado el correcto estado del alojamiento.

7. Condiciones específicas de reservas de larga estancia

Se consideran reservas de larga estancia aquellas cuya duración sea superior a SESENTA (60) noches y cuyo coste haya sido establecido según los precios mensuales indicados en el apartado “Larga Estancia” de la página web de la villa contratada.

7.1. Precio de reservas de larga estancia

Las personas que hayan realizado su reserva a través de una agencia o turoperador deberán ceñirse a las condiciones de éste. Los precios mensuales publicados para largas estancias son variables en función del mes elegido y no admiten ningún tipo de descuento. Es necesario, consultar con nuestro Equipo de Reservas ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540) - info@abahanavillas.com), para conocer en mayor detalle las condiciones específicas adheridas a las reservas de larga estancia.

8. Entrada en la villa

Abahana Villas dispone de dos locales de recepción y atención permanente de lunes a domingo llamados Oficinas de Check-In, cuyas direcciones y teléfonos de contacto siguientes:

Calpe Check-In Office

Avenida Jaime I El Conquistador, 31
03710 Calpe (Alicante)
Tlf.: [+34 965 83 82 33](tel:+34965838233)

Moraira Check-In Office

Carretera Moraira a Calpe, 306
Centro Comercial Moravit
03724 Moraira (Alicante)
Tlf.: [+34 965 59 56 15](tel:+34965595615)

Las entradas se efectuarán a partir de las 17:00 horas. Para la entrada en la villa, el huésped ya deberá tener abonado el importe completo de su reserva, incluidos los extras contratados, para poder recoger las llaves en la Oficina de Check-In correspondiente (dirección, fechas y horas indicadas en la confirmación de reserva).

La entrega de llaves se realizará obligatoriamente en la dirección de la oficina indicada en la reserva. En ningún caso se podrá acudir directamente a la villa, ya que previamente a la entrada del huésped es obligatorio que nuestro equipo de limpieza haya finalizado íntegramente la

limpieza y se haya realizado la inspección de calidad correspondiente. Por una cuestión de seguridad, los equipos de limpieza no están autorizados a dejar entrar a los huéspedes en la villa si el check-in no se ha realizado.

En el caso de que el huésped llegase después de la franja horaria indicada en el contrato, deberá contactar con Abahana Villas para coordinar la entrega de llaves (Late Check-In) en la oficina de check-in correspondiente. Una vez que el huésped haya finalizado el check-in, y que la fianza correspondiente a su estancia haya sido bloqueada, se le entregará un juego de llaves para la villa que ha reservado.

9. Salida de la villa

Las salidas se efectuarán antes de las 10:00 horas y el juego de llaves de la villa debe devolverse en la misma Oficina de check-in donde se recogió. En el caso de que el huésped no hubiera abandonado la villa a la hora límite indicada, Abahana Villas podrá cargar un coste extra de hasta un día de estancia ya que esta circunstancia ocasionaría perjuicios relevantes en nuestros procesos de limpieza y control de calidad del día correspondiente.

En el caso de que, tras el chequeo de la propiedad, se encuentre algún desperfecto grave o falta de contenido de valor en la vivienda, se procederá a la aplicación de un cargo sobre el depósito de garantía del huésped por el valor del perjuicio generado, con el límite del importe establecido como fianza. Una vez debitada la cantidad oportuna en base al perjuicio generado por incumplimiento de las obligaciones de contrato, Abahana Villas se pondrá en contacto con el huésped para hacerle saber el motivo del cargo adicional realizado. En caso de que el perjuicio generado por el huésped en la propiedad fuera superior a la fianza, dicha circunstancia sería transmitida por email o teléfono al huésped y en caso de no llegar a un entendimiento al respecto, se procederá a ejercer las acciones legales correspondientes conforme a lo establecido en la cláusula XIV.

10. Condiciones de uso

10.1. Responsabilidad del huésped

El huésped que reserva un alojamiento para otros ocupantes (además de para sí mismo) responderá por el precio total del alquiler y por los daños ocasionados por su conducta y por la conducta de todos los demás que ocupen el alojamiento alquilado. No obstante, la responsabilidad legal aplica a todos los huéspedes de la villa, a los cuales se les podrá reclamar

el total de los desperfectos del grupo independientemente de que persona del grupo los haya realizado.

10.2. Número máximo de huéspedes

La reserva será válida para el número máximo de personas indicado en el formulario de reserva y en el contrato. No se permite ocupar el alojamiento con más personas de las indicadas y la ocupación con un número más elevado de personas podría dar lugar a la rescisión del contrato de alquiler y a la pérdida de la fianza. En ese caso, no se restituirán los pagos realizados y el huésped deberá pagar el importe total del alquiler (Ver cláusula 10.3).

10.3. Celebraciones o fiestas

La realización de celebraciones y/o fiestas en la villa contratada no está permitida en ninguna circunstancia. En caso de que el huésped invite a la villa contratada a personas externas a la reserva, el número de asistentes deberá ser, en todo caso, igual o inferior al número máximo de huéspedes permitidos en la villa y siempre respetando los horarios y normas vigentes al respecto en cada localidad, así como la correcta y pacífica convivencia con los vecinos colindantes a la villa reservada.

El incumplimiento de las cláusulas 10.2. y/o 10.3. faculta a Abahana Villas a anular la reserva con efectos inmediatos sin derecho a devolución del importe total pactado por la misma al titular de la reserva (Con independencia de que haya sido abonado en su totalidad o no), extremo que deberá ser comunicado por escrito por cualquier medio que permita su constancia (correo electrónico al titular de la reserva mensaje de texto al teléfono que se haya proporcionado, etc). Si Abahana Villas hiciese ejercicio de esta facultad, el huésped de la villa contratada no tendrá derecho a permanecer en la misma y deberá abandonarla en el momento en que así le sea exigido.

En caso de que el huésped se negase a abandonar la villa tras el requerimiento previo de Abahana Villas, éste vendrá obligado a abonar como penalización una cantidad de dinero equivalente al doble del importe del precio diario de la reserva de la villa contratada, por cada día que permanezca indebidamente en la misma.

Además de lo anterior, los daños y/o desperfectos que hayan podido ocasionarse en la villa como consecuencia de la realización de celebraciones y/o fiestas correrán a cargo del huésped o huéspedes de la villa, a los cuales se les podrá reclamar la totalidad del coste de la reparación de los desperfectos ocasionados independientemente de la/s persona/s que los hayan originado.

La contratación de villa por parte de empresas o individuales para la organización y desarrollo de celebraciones, eventos y/o fiestas está totalmente prohibida independientemente del número de personas asistentes y conllevará las penalizaciones descritas en los párrafos precedentes.

10.4. Prohibido fumar dentro de la vivienda

Fumar solo está permitido en el espacio exterior de las villas.

10.5. Mascotas

Para alojar mascotas en una de nuestras villas, el huésped debe asegurarse primero de que la propiedad que ha elegido las admite. Dicha información se encuentra en la página web de la villa en cuestión y también puede ser obtenida contactando con nuestro departamento de reservas ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540) - info@abahanavillas.com).

Cada mascota debe incluirse obligatoriamente en la reserva y genera un cargo adicional de 50€ /ud. En caso de que Abahana Villas o sus proveedores comprobaran que el huésped ha introducido una o varias mascotas durante la estancia sin añadirlas a su reserva y sin que estén permitidas en la villa, Abahana Villas está autorizada a proceder a la anulación automática de la estancia, debiendo el huésped abandonar la villa en un máximo de OCHO (8) horas. En el caso de que esta situación se produjera en una villa que permita el alojamiento de mascotas, Abahana Villas no solicitará el abandono de la estancia, si bien podrá cobrar al huésped, como penalización por incumplimiento, hasta tres veces el coste establecido para el alojamiento de mascotas en la villa.

10.6. Acceso a la propiedad

Durante la estancia, la villa es para el uso exclusivo de los huéspedes. No obstante, los huéspedes deberán necesariamente permitir el acceso al personal de Abahana Villas o cualquiera de sus proveedores durante su estancia para la comprobación de las obligaciones indicadas en este documento, para la realización de limpiezas intermedias (en el caso de estancias superiores a UNA (1) semana), para la limpieza de la piscina y jardín, así como para proceder a la reparación u actuación derivada de cualquier incidencia presentada en la propiedad durante su estancia. En cualquier caso, el personal de Abahana Villas, llamará a la puerta de la villa en al menos dos ocasiones previamente a la entrada en la villa y solo utilizará la llave de la misma cuando no haya respuesta del huésped.

10.7. Amenazas o dudas razonables sobre daño grave a la propiedad

Abahana Villas se reserva el derecho de anular o cancelar el alquiler en caso de existir amenazas o dudas razonables sobre la posibilidad de que el huésped fuera a causar un daño grave a la propiedad. El incumplimiento de las condiciones de uso y/o salida conlleva a la rescisión automática de la reserva y a la pérdida del depósito de garantía.

10.8. Energía

El coste del consumo de energía está incluido en el alquiler de nuestras villas, y su tarifa se establece sobre la base de un consumo máximo diario de 15kWh/persona. Se recomienda a todos los huéspedes que hagan un uso responsable y razonable de la calefacción, del aire acondicionado y de la energía en general. Recordamos la importancia de apagar las luces y especialmente los aparatos de aire acondicionado encendidos mientras la villa no esté ocupada.

10.9. Gastos de limpieza

Los gastos de limpieza de fin de estancia y de limpiezas intermedias (en el caso de estancias superiores a UNA (1) semana) están incluidos en el precio de la reserva y se rigen por lo indicado en la cláusula VIII de las condiciones generales.

10.10. Llaves de la vivienda

Se facilitará al huésped una copia completa de las llaves de la vivienda. No se facilitarán juegos de llaves adicionales.

10.11. Servicios adicionales

El huésped puede contactar con el departamento de reservas para asesorarse, reservar o contratar diversos servicios complementarios para su estancia, tales como:

- Equipamiento adicional (camas supletorias, cunas, tronas, ventiladores, toallas de piscina, y albornoz)
- Lavandería y tintorería
- Limpiezas especiales
- Depósito de equipaje
- Servicio de seguridad
- Alquiler de coches, motos y bicicletas
- Transfers al aeropuerto y reservas de Taxi
- Reservas de ocio (parques temáticos, restaurantes, excursiones, spas, masajes, reservas de entradas para eventos, etc.)
- Servicio de canguro y Chefs
- Entrega de productos frescos
- La reserva de salas de trabajo en nuestra Sede Central

Recomendamos que se nos contacte con suficiente antelación para asegurar la disponibilidad de estos servicios desde el inicio de la estancia o durante el transcurso de la misma.

Abahana Villas entregará al huésped un folleto informativo en el que se detallen estos servicios y la forma de contratarlos.

11. Cambio o cancelación de reserva por causas imprevistas para Abahana Villas

Abahana Villas se reserva el derecho de sustituir el alojamiento reservado por otro de similares características en el caso de que se produzca un imprevisto grave que impida que el huésped pueda disfrutar de la estancia en la villa prevista. En caso de que no fuera posible la sustitución de la estancia en una villa similar o la villa propuesta no fuera del agrado del huésped, Abahana Villas ofrecería al huésped un cambio de fecha o la cancelación de la reserva reembolsando al huésped la suma total entregada.

12. Prestaciones y responsabilidades

Excepto error de transcripción, las informaciones relativas a la descripción del alojamiento se establecen de buena fe sobre la base de las visitas a la villa y las indicaciones del propietario de la misma. Abahana Villas, se responsabiliza de que la descripción de la villa responda a las características generales de la misma, si bien el huésped acepta que pudiera haber algún cambio puntual en el contenido de la misma como consecuencia de su uso regular, como electrodomésticos, mobiliario de exterior o elementos decorativos que se renuevan periódicamente.

Abahana Villas no es responsable de posibles modificaciones que afecten al alojamiento o alrededores del mismo no controlables directamente por Abahana Villas. En concreto el huésped asume que no podrá reclamar penalización alguna por el hecho de que exista alguna de las anomalías siguientes siempre que las mismas no hayan podido ser impedidas o previstas por Abahana Villas.

Abahana Villas no será responsable de potenciales errores en el descriptivo de operador turístico o agencias externas. El huésped, una vez que haya contratado con un operador turístico o agencia, debe necesariamente comprobar la descripción exacta de la propiedad en la página web de Abahana Villas, que es el responsable final de su estancia.

12.1. Obras

Los alojamientos son por lo general propiedades privadas de distintos propietarios individuales y están ubicados generalmente en grandes zonas residenciales, por lo que puede ocurrir que tengan lugar obras inesperadas en los alrededores. Estas obras suelen llevarse a cabo por propietarios, contratistas de obras u organizaciones gubernamentales con quienes nosotros no tenemos ninguna relación, por lo que Abahana Villas no tiene ninguna influencia en dichas actuaciones. Por ello, el huésped asume al contratar la reserva de su villa que ni Abahana Villas ni

el propietario de la villa tienen ninguna responsabilidad respecto a las molestias causadas por las obras que no se lleven a cabo por encargo del Proveedor del alojamiento.

12.2. Televisión por satélite/cable

Si en la descripción se indica televisión por satélite o por cable, esto no significa automáticamente que se podrán recibir todos los programas que usted desea. Los propietarios de las viviendas, siendo de diferentes nacionalidades, disponen de descodificadores que no siempre captan todos los canales internacionales sino solo una selección de los mismos.

12.3. Agua, electricidad e Internet

En caso de que ocurran cortes puntuales del suministro de agua, de electricidad y/o de internet por parte de las autoridades municipales, regionales y/o proveedores de servicios, el huésped asume que ni Abahana Villas ni el propietario de la villa tienen ninguna responsabilidad respecto a los inconvenientes o daños ocasionados por dichas limitaciones.

12.4. Accidentes y robos

Ni Abahana Villas ni el propietario del alojamiento se hacen responsables de cualquier daño o perjuicio (lesiones, enfermedad, fallecimiento, daños materiales o robo) que sufra el huésped o sus acompañantes durante su estancia. El huésped, al realizar la reserva, asume la responsabilidad relativa a su seguridad personal y la de sus pertenencias y exime a Abahana Villas y al propietario de la villa de cualquier responsabilidad sobre las mismas. Para minimizar los potenciales riesgos, se ruega especial precaución en el uso de la cocina, así como de la piscina ya que son áreas de la vivienda con riesgos adicionales para el huésped, así como asegurarse de que se cierran correctamente todas las puertas y ventanas de la propiedad. Dichas indicaciones son especialmente recomendadas en el caso de que, entre los huéspedes, se incluyen niños y/o personas mayores.

13. Sugerencias e incidencias

Abahana Villas cuenta con un sistema preventivo y correctivo de detección de incidencias que se desarrolla durante los meses de invierno, así como de un sistema de revisión semanal de puntos de control establecidos en la propiedad. A través de dichos procedimientos prevenimos y/o detectamos la gran mayoría de incidencias de nuestra cartera de propiedades con el objetivo de asegurarles una estancia inmejorable. Adicionalmente, le agradeceremos que nos indique por teléfono, al email info@abahanavillas.com o en nuestras oficinas de check-in, cualquier incidencia o sugerencia que a pesar de que no afecte significativamente a su estancia nos pueda ayudar a seguir mejorando nuestro servicio a nuestros huéspedes.

A pesar de nuestra política de calidad y servicio al huésped, debido a la plena ocupación de nuestras villas en los meses de verano, puede potencialmente haber alguna incidencia que no hayamos detectado en la villa objeto de su estancia. De ser el caso, le rogamos que nos informe de ello durante las primeras 48 horas de su estancia a través de nuestro email info@abahanavillas.com con el fin de poder solucionar el problema con la mayor brevedad posible, afectando lo menos posible a su estancia. Una vez transcurridas las primeras 48 horas de la estancia, el huésped perderá su derecho de reclamación de desperfectos detectados previos a su entrada. Dicha indicación es necesaria para evitar que se le pueda achacar a un huésped una rotura o falta correspondiente a los huéspedes anteriores que no haya sido detectado por nuestro equipo en la revisión previa a su entrada.

Es importante que el huésped asuma y entienda que la existencia de incidencias es inherente al propio uso de la propiedad y que, en algunas ocasiones, la aparición de la misma es imposible de prever (ejemplo: problemas con fosa séptica, problemas con calderas, roturas de grifos, fallos eléctricos, etc.) y, en otras, pueden ser ajenas a nuestro control (ejemplo: cortes generales de luz, obras en el vecindario, ruidos de vecinos o animales, existencia de insectos, etc).

El equipo de Abahana Villas hará, en cualquier caso, todo lo que esté en sus manos para resolver o minimizar el impacto de cualquier incidencia durante su estancia. No obstante, el huésped asume, mediante la contratación de la estancia, que Abahana Villas sólo será responsable de las incidencias sobre las que tenga control y capacidad real de resolver durante la estancia del huésped y que determinadas incidencias, especialmente en temporada alta, requieren un plazo de resolución más largo de lo que el huésped pudiera desear debido a que requieren de la asistencia de proveedores especializados cuyo plazo de respuesta no está garantizado.

Rogamos a nuestros huéspedes la máxima colaboración en la detección y precisión en el reporte de incidencias, así como que las mismas se transmitan con educación y tono constructivo a nuestro equipo, ya que el mismo tiene la máxima voluntad de resolverlas pero necesita su plena colaboración y respeto para ello.

Las incidencias deben reportarse por vía telefónica ([+34 965 87 45 40](tel:+34965874540)) o escribiendo a nuestro correo electrónico info@abahanavillas.com, no a través de agencias intermediarias.

Si la incidencia no se resuelve satisfactoriamente tras un plazo de 48 horas desde su reporte telefónico, el huésped podrá presentar su reclamación por escrito a nuestro correo electrónico info@abahanavillas.com. Si el huésped cambia a otro alojamiento de Abahana Villas o abandona anticipadamente el alojamiento arrendado sin consultar a Abahana Villas, perderá todos los derechos de restitución que pudiera potencialmente corresponderle.

14. Vigencia y plaza competente

La relación contractual se somete a la ley española y a los Juzgados y Tribunales de Denia (Alicante) para cualquier divergencia o reclamación que pudiera surgir entre las partes en relación a la estancia en nuestras villas.

15. Protección de datos

Conforme a la ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se le informa que sus datos se incorporarán a un fichero automatizado de huéspedes por parte de esta empresa, con fines de su relación comercial y posteriores informaciones, así como que sus datos podrán ser cedidos a otros terceros en los casos legalmente previstos, tal como auditores financieros, Órganos de la Administración competentes por motivos de control, registro e inspección y fedatarios públicos en caso de elevación a público del documento.

Asimismo, se le informa que podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento de sus datos, así como retirar el consentimiento prestado, mediante comunicación escrita dirigida a ABAHANA VILLAS S.L.U. en la siguiente dirección: Ctra. Moraira-Calpe Nº 193. Ptda Moravit. 03724 Teulada-Moraira - ALICANTE - ESPAÑA, aportando una fotocopia (por ambas caras) de su DNI o alternatively, enviando dicha documentación escaneada a la siguiente dirección de correo electrónico:

webmaster@abahanavillas.com.

Además, podrá ejercitar su derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, [+34 901 100 099](tel:+34901100099) - [+34 912 663 517](tel:+34912663517) (www.agpd.es), en particular, si considera vulnerada la normativa de protección de sus datos o no ha obtenido satisfacción por parte de Abahana Villas en el ejercicio de sus derechos.