

OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de los servicios ofertados en el sitio web www.castillatermal.com, del que es titular CASTILLA TERMAL S.L. (en adelante, CASTILLA TERMAL).

La adquisición de cualesquiera de los servicios conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados servicios.

Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los servicios ofertados.

IDENTIFICACIÓN

CASTILLA TERMAL, en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, le informa de que:

- Su denominación social es: CASTILLA TERMAL S.L.
- Su nombre comercial es: CASTILLA TERMAL.
- Su CIF es: B47594460.
- Su domicilio social está en: PAGO DE SANCTI SPIRITUS S/N - 47410 OLMEDO - VALLADOLID (ESPAÑA).
- Está inscrita en el Registro Mercantil de VALLADOLID Tomo: 1267 - Libro 0: - Folio: 181 - Hoja: VA19479.

COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto que detallamos a continuación:

- Tfno: 983600816.
- Email: info@castillatermal.com.
- Dirección postal: Pago de Sancti Spiritus s/n - 47410 Olmedo (Valladolid).

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios y CASTILLA TERMAL se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

SERVICIOS

Los servicios ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla.

CASTILLA TERMAL se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y/o servicios que se ofrecen a los Clientes. De este modo, CASTILLA TERMAL podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos y/o servicios a los ofertados actualmente. Asimismo, CASTILLA TERMAL se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los servicios ofrecidos.

Una vez dentro de www.castillatermal.com, y para acceder a la contratación de los distintos servicios, el Usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en www.castillatermal.com.

PROCESO DE COMPRA Y/O CONTRATACIÓN

Para realizar cualquier compra en www.castillatermal.com, es necesario que el cliente sea mayor de edad.

Los pasos a seguir para realizar la compra son:

1. Seleccione el bono deseado y pulse Comprar.
2. Seleccione los extras que desee añadir servicio adicional y seleccione el número de adultos del extra.
3. Pulse finalizar compra.
4. Introduzca los datos del comprador y del beneficiario del Bono y pulse Proceder al pago.
5. Realice el pago del Bono.
6. Recibirá dos correos: un correo de confirmación de compra del Bono adquirido y un correo adicional con los detalles de su Bono Regalo.

Asimismo, es recomendable que el cliente imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por CASTILLA TERMAL por correo electrónico.

FACTURACIÓN

Junto con su pedido, recibirá la correspondiente factura.

A tal efecto, el cliente consiente que dicha factura se le remita en formato electrónico. El cliente la recibirá en la cuenta de correo especificada. Podrá, en cualquier momento, revocar este consentimiento mandando un correo electrónico a info@castillatermal.com indicándolo para recibir la factura en papel.

ENTREGA

SERVICIOS

La prestación del servicio se va a realizar de la siguiente manera:

1.- Imprescindible reserva previa para disfrutar de los servicios que incluye este bono en el 983 600 816, indicando el nº de bono y el nombre del titular. 2.- Válido para los servicios concretos que se indican en el Bono, en el hotel especificado para su disfrute. Los Bono regalo en los que no se especifique el nombre de ningún hotel tan sólo serán válidos para disfrutar en alguno de los siguientes establecimientos: Castilla Termal Olmedo, en Castilla Termal Burgo de Osma, o Castilla Termal Solares. Consulte condiciones de cada bono regalo en www.castillatermal.com/bonos-regalo o en el 983 600 816. 3.- Si dispone de un Bono Regalo para Castilla Termal Balneario de Olmedo, Castilla Termal Burgo de Osma o Castilla Termal Solares y desea disfrutarlo en Castilla Termal Valbuena, consulte disponibilidad y suplemento del mismo en el 983 600 816. 4.- El uso del bono regalo está sujeto a la disponibilidad que ofrezca cada establecimiento para ofrecer los servicios que contiene en las fechas solicitadas, pudiéndose reservar el derecho de no aceptar bonos de alojamiento de una noche, en las fechas en que el establecimiento exija un número mayor de noches como estancia mínima. 5.- Su uso no es fraccionable. 6.- Los Bonos no son en ningún caso canjeables por dinero. 7.- Los Bonos son un documento al portador y Castilla Termal no se responsabiliza de su pérdida o sustracción. 8.- En los bonos de alojamiento se incluye la entrega de albornoz, gorro y zapatillas durante su estancia. 9.- El uso de gorro de baño es obligatorio en la Piscina Termal, puede adquirirlo en el hotel. 10.- Caducidad: 12 meses desde su fecha de emisión, (hemos ampliado temporalmente la caducidad de los Bonos Regalo a 18 meses, como medida excepcional para adaptarlos a las medidas de prevención de los protocolos de seguridad COVID-19 de la cadena). 11.- El hotel le remitirá una pre-reserva a su dirección de correo electrónico. A continuación, el Hotel procederá a cargar el 100% del importe del Bono-regalo reservado, en las próximas 24 horas. Una vez realizado el cargo se procederá al envío del Bono por correo electrónico. 12.- No se admiten cancelaciones ni devoluciones.

PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los servicios que se recogen en www.castillatermal.com vendrán expresados en Euros salvo que se exprese lo contrario y estarán garantizados durante el tiempo de validez de los mismos, salvo error de impresión y sea cual sea el destino del pedido.

SERVICIOS

Los precios finales de todos los servicios, junto a sus características, las ofertas, descuentos, etc. se reflejan en cada uno de los servicios que se ofrecen en www.castillatermal.com.

- Los servicios tienen el IVA incluido.
- El tipo de IVA es del 10% para alojamiento y comidas 21% para los servicios de balneario.

Los precios de los servicios pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación.

FORMAS DE PAGO

Ponemos a su disposición estas formas de pago:

a. Por tarjeta de crédito o débito.

Puede realizar el pago de manera inmediata a través de la pasarela de pago seguro SSL de nuestro Banco. Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la misma tarjeta de pago. Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y su Reglamento de Desarrollo con total confidencialidad.

b. PayPal.

Política de depósito: Prepago del importe total de la reserva.

Términos y condiciones: Los datos de su tarjeta de crédito serán custodiados temporalmente por la compañía Ingenico, Castilla Termal Hoteles se reserva el derecho a acceder a dichos datos para la autenticación de la tarjeta de crédito, así, como para la aplicación de las correspondientes penalizaciones indicadas en las condiciones generales de la reserva, en caso de cancelaciones fuera de plazo o no show. Durante el proceso de validación de su tarjeta de crédito, se le cargará la cantidad de 1€ de forma temporal. Si dicha validación resulta negativa, Castilla Termal Hoteles, se reserva el derecho a cancelar la reserva. En tarifas no reembolsables y bonos regalo se realizará el cobro del 100% del importe en el momento de la reserva y/o compra.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Según establece la normativa, el consumidor y usuario tendrá derecho a DESISTIR del contrato durante un período máximo de 14 días naturales sin necesidad de indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste, salvo los previstos en el art. 107.2 y 108 del RD1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto referido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Este derecho de desistimiento no es aplicable entre otros a:

- Los contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o, claramente personalizados, o que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

SERVICIOS

El plazo para desistir del contrato de prestación de servicios es de 14 días naturales desde el día de la celebración del contrato, debiendo el usuario poner en conocimiento de CASTILLA TERMAL su deseo de ejercitar tal derecho, lo que podrá hacer contactando con el 983600816.

El ejercicio del derecho de desistimiento da lugar a la suspensión del servicio.

CASTILLA TERMAL comunicará al consumidor en soporte duradero un acuse de recibo de dicho desistimiento.

El desistimiento implica que, CASTILLA TERMAL procederá a la devolución del importe ya abonado por el cliente en un plazo máximo de 14 días naturales, siguiendo el mismo procedimiento elegido por el cliente para su abono (siempre que el servicio contratado no esté dentro de las excepciones indicadas anteriormente).

Una vez recibamos su solicitud nos pondremos en contacto con el cliente para indicarle los detalles de la devolución.

OBSERVACIONES

Los Bonos son personalizados para el beneficiario y no admiten derecho a desistimiento.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para interponer cualquier queja o reclamación ante CASTILLA TERMAL el cliente deberá dirigirse al departamento de atención al cliente bien en el número de teléfono 983600816, bien a través de la dirección de correo electrónico info@castillatermal.com.

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones presentes se regirán por la legislación española vigente.

La lengua utilizada será el Castellano.