

Estimados clientes:

En el caso de su reserva, y en la medida en que estén convenidos de forma efectiva, los siguientes términos y condiciones de intermediación serán parte del contenido del contrato de intermediación que usted (en lo sucesivo "cliente") celebre con la compañía Fincallorca GmbH (en lo sucesivo "FINCALLORCA") en lo referente al apartamento/casa de vacaciones. A continuación, "apartamento de vacaciones" o "casa de vacaciones" serán nombrados de manera unificada como "domicilio vacacional". Los siguientes términos y condiciones de intermediación rigen simultáneamente las condiciones contractuales entre usted y el propietario/arrendador, con quien se celebra este contrato mediante la intermediación de FINCALLORCA. El propietario o arrendador del domicilio vacacional, por razones de simplificación, se denominará "arrendador" en lo sucesivo. La confirmación de la reserva y los términos, así como los términos y condiciones de intermediación válidos en el momento de esta, serán almacenados por Fincallorca y podrán ser transmitidos de nuevo en cualquier momento en caso de ser necesario. Por favor, lea atentamente estos términos y condiciones.

## **1. Posición y servicios de FINCALLORCA, Legislación aplicable**

**1.1.** FINCALLORCA ofrece en el folleto y/o en su página de Internet intermediación de servicios externos, es decir, de contratos con los arrendadores de los domicilios vacacionales. La posición de FINCALLORCA, por lo tanto, es únicamente la de intermediaria entre el cliente y el arrendador. Esto no se aplica si FINCALLORCA, según los principios especificados en el artículo 651a párrafo 2 del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil de Alemania), parece prestar los servicios contractualmente previstos como si el domicilio vacacional fuese propio.

**1.2.** Los derechos y obligaciones de FINCALLORCA como intermediario se derivan de estos términos y condiciones de intermediación, de los eventuales acuerdos contractuales complementarios, de las disposiciones legales de los artículos 675, 631 y siguientes del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil de Alemania) (reglamentos sobre la prestación de servicios comerciales a título oneroso).

**1.3.** Los derechos y obligaciones del cliente frente al arrendador se registrarán exclusivamente por las disposiciones legales y los acuerdos celebrados con este.

**1.4.** En la medida en que las siguientes disposiciones contengan regulaciones con respecto a la estadía y a los derechos y obligaciones del cliente y arrendador, estos acuerdos se realizarán mediante FINCALLORCA, que actúa como representante del arrendador y está autorizada por él, y serán el contenido del contrato celebrado con este mediante intermediación de FINCALLORCA.

## **2. Proceso de reserva**

**2.1.** La reserva puede realizarse verbalmente, por escrito, por teléfono, fax, correo electrónico o Internet. La información facilitada por FINCALLORCA con antelación a la reserva en cuanto a la disponibilidad del domicilio vacacional solicitado no es vinculante y no constituye una oferta contractual de FINCALLORCA.

**2.2.** Con la reserva, el cliente ofrece de forma vinculante al arrendador del domicilio vacacional, representado por FINCALLORCA, la celebración del contrato sobre la base de la descripción del domicilio vacacional, toda la información complementaria en el folleto o en Internet, así como la contenida en estos términos y condiciones de intermediación. Dentro del marco de la oferta de contrato, el cliente recibe información sobre disponibilidad y condiciones de pago específicas del domicilio vacacional deseado.

**2.3.** El contrato es legalmente vinculante para el cliente y para el arrendador mediante la confirmación de la reserva enviada por escrito, por fax o en forma de texto electrónico por parte de FINCALLORCA, que actúa como representante del arrendador. En el caso de reservas realizadas con menos de una semana de antelación al inicio de la ocupación, también se puede confirmar la reserva legalmente vinculante por teléfono.

## **3. Tramitación de pagos**

**3.1.** FINCALLORCA es, en lo referente a todos los pagos, incluidos los costes de rescisión y otros pagos al arrendador, el cobrador autorizado por el arrendador.

**3.2.** Se debe pagar un adelanto al formalizar el contrato (acceso a la confirmación de la reserva). El monto de este adelanto asciende al 30 % del precio total y debe ser abonado a FINCALLORCA dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción

de la confirmación de la reserva. El saldo restante se debe pagar a FINCALLORCA 5 semanas antes del comienzo de la estadia. El cliente también será informado con antelación a su reserva de estas condiciones de pago mediante la información sobre la disponibilidad del domicilio vacacional. Estas también se indican en la confirmación de la reserva.

**3.3.** Se aceptan como medios de pago para el anticipo y el importe pendiente la transferencia bancaria y, en caso de reservas de última hora (a partir de 6 semanas antes de la llegada), la tarjeta de crédito.

**3.4.** Si FINCALLORCA o el beneficiario acordado para el pago no recibe el anticipo y/o el importe pendiente dentro de este plazo, aunque el domicilio vacacional esté contractualmente disponible y no exista ningún derecho contractual o legal de retención por parte del cliente, FINCALLORCA está autorizada a declarar la rescisión del contrato mediante una advertencia aclaratoria del plazo en nombre del arrendador y también a cobrarle al cliente las comisiones de rescisión generales descritas en la cláusula 4.

**3.5.** En la medida en que el arrendador esté dispuesto y en capacidad de suministrar el inmueble reservado de conformidad con el contrato, y el cliente no tenga ningún derecho contractual o legal de retención, no hay derecho al inmueble ni a los servicios contractuales si el pago no se realiza en su totalidad.

#### **4. Rescisión por parte del cliente, cambio de reserva, persona sustituta.**

**4.1.** Se advierte que, en contratos de domicilios vacacionales, los arrendadores nacionales e internacionales no cuentan con ningún derecho legal de rescisión. Sin embargo, el cliente cuenta con un derecho de rescisión contractual en los contratos celebrados por intermediación de FINCALLORCA, de acuerdo con las siguientes disposiciones. La declaración de rescisión solo podrá dirigirse a FINCALLORCA, pues actúa como representante del arrendador. Se recomienda encarecidamente presentar la rescisión por escrito.

**4.2.** En caso de rescisión, los arrendadores pueden cobrar por medio de FINCALLORCA, quien actúa como cobrador autorizado, las siguientes comisiones de rescisión, las cuales tienen en cuenta al momento de su cálculo los gastos evitados y una ocupación alternativa habitual del domicilio vacacional. Estas comisiones de rescisión se fijan por los siguientes importes globales:

a) Para una rescisión efectuada hasta 90 días antes del inicio de la ocupación, 30 % del precio total.

b) Para una rescisión efectuada entre 60 y 89 días antes del inicio de la ocupación, 50 % del precio total.

c) Para una rescisión efectuada entre 30 y 59 días antes del inicio de la ocupación, 75 % del precio total.

d) Para una rescisión efectuada entre un día antes de inicio de la ocupación y 29 días antes de esta, o porque no hay llegada sin declaración de rescisión, 90 % del precio total.

**4.3.** En el caso de que los importes globales por rescisión del contrato se hagan efectivos de acuerdo con las regulaciones anteriores expresadas en el punto 4.2, el propietario/arrendador no está obligado a presentar prueba de cualquier otra ocupación alternativa del domicilio vacacional durante el período de contrato originalmente acordado. Sin embargo, el cliente se reserva el derecho de manera expresa de demostrar directamente a FINCALLORCA o al arrendador que el arrendador no ha incurrido en ninguna pérdida o que esta pérdida es considerablemente inferior a la indemnización global reclamada en cada caso. En caso de que se presente tal prueba, el cliente solo está obligado a pagar el monto de menor valor.

**4.4.** El arrendador se reserva el derecho a reclamar, en lugar de la indemnización, la pérdida concreta, la cual debe ser cuantificada y justificada en este caso frente al cliente, teniendo en cuenta cualquier otra ocupación alternativa que se haya podido efectuar y la información al respecto, así como los gastos ahorrados.

**4.5.** En cualquier caso de rescisión, el cliente tiene derecho a nombrar una persona que le sustituya, de acuerdo con el contrato de reserva, la cual asume todos los derechos y obligaciones del contrato celebrado con el cliente. El arrendador puede oponerse, por cuenta propia o mediante la representación de FINCALLORCA, al ingreso de la persona designada como sustituta en el contrato si esta, o sus acompañantes, no respeta los acuerdos contractuales o si esta, o sus acompañantes, no cumple con otras circunstancias contractuales esenciales.

**4.6.** Se recomienda expresamente la contratación de un seguro de cancelación de viaje, así como la de un seguro que cubra costes de repatriación en caso de accidente o enfermedad. Esto se puede realizar, entre otros lugares, a través de la página de servicio al cliente de FINCALLORCA.

**4.7.** No existe ningún derecho contractual o legal a la ejecución de cambios después de la celebración del contrato con respecto a la fecha del viaje, la duración de la ocupación, los servicios adicionales reservados u otras circunstancias

contractuales esenciales (cambio de reserva). En caso de que sea posible un cambio de reserva a petición del cliente y esta se efectúe realmente, FINCALLORCA puede exigir en nombre del propietario una comisión de modificación de 25 EUR por cada cambio de reserva realizado hasta 90 días antes del inicio de la ocupación. En la medida de lo posible, las solicitudes de cambio de reserva realizadas después de la expiración de este plazo solo podrán efectuarse una vez rescindido el contrato de acuerdo con los términos y condiciones anteriormente mencionados y, al mismo tiempo, una vez efectuada la nueva reserva. Esto no se aplica a solicitudes de cambio de reserva que solo ocasionen costes menores.

## **5. Rescisión por parte del arrendador**

**5.1.** Si la ejecución del contrato se hace considerablemente más difícil, se pone en peligro o menoscabada como consecuencia de un evento de fuerza mayor imprevisible en el momento de la celebración del contrato, tanto el cliente como el arrendador, representado por FINCALLORCA, pueden rescindir el contrato. En este caso, se acordará la aplicación correspondiente de las normativas del artículo 651, inciso j, del Bürgerliches Gesetzbuch der Bundesrepublik Deutschland (Código Civil de la República Federal de Alemania), así como de las normativas indicadas en estas disposiciones.

**5.2.** El arrendador, su apoderado en el lugar o FINCALLORCA, actuando como representante, podrán rescindir el contrato después de comenzada la ocupación si el cliente y/o sus acompañantes perturban permanentemente la ejecución del contrato a pesar de una advertencia, o si se comportan en tal medida que la rescisión inmediata del contrato esté justificada legalmente. Esto se aplicará en particular en caso de daños intencionados o por negligencia grave al domicilio vacacional y su inventario, así como en el caso de incumplimiento culposo de las obligaciones especiales según la cláusula 11 de estos términos y condiciones. Si el contrato se rescinde, el arrendador mantiene el derecho al precio total; sin embargo, el arrendador debe poder deducir el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que obtiene de una ocupación alternativa del domicilio vacacional.

## **6. Servicios no utilizados**

**6.1.** Si el cliente hace uso incompleto o no hace uso pleno de los servicios contractuales que se han puesto a su disposición de acuerdo con el contrato, en particular aquellos relacionados a una llegada tardía y/o una salida antes de tiempo debido a una enfermedad o a otras razones no imputables al arrendador o a FINCALLORCA, el cliente no tendrá derecho a un reembolso proporcional.

**6.2.** No obstante, el arrendador devolverá al cliente los pagos que obtenga de una ocupación alternativa del inmueble.

**6.3.** Se advertirá al cliente que los costes que surjan como consecuencia de una interrupción involuntaria de la estancia solo pueden ser cubiertos por un seguro especial de interrupción del viaje y no están cubiertos por un seguro normal de cancelación del viaje. Dicho seguro de interrupción de viaje no está incluido en el precio del domicilio vacacional, si bien se recomienda su contratación.

## **7. Depósito**

**7.1.** El arrendador tiene derecho a exigir un depósito de garantía después de la celebración del contrato, ya sea en el momento de ingreso al inmueble o de la entrega de las llaves (si esto no es posible, también se puede hacer más tarde, como, por ejemplo, en caso de llegada tardía o que el depósito de llaves no pueda efectuarse) siempre que así se indique en la descripción del domicilio vacacional y/o en la confirmación de la reserva.

**7.2.** Las condiciones de depósito se deciden exclusivamente entre el cliente y el arrendador. FINCALLORCA no tendrá ninguna obligación sobre la facturación o devolución del depósito.

**7.3.** Si el domicilio vacacional y/o sus instalaciones, incluyendo el área del jardín, presentan daños al momento de ser devueltos y hay una razón justificada para que el cliente o sus compañeros de viaje sean considerados responsables, el arrendador tiene derecho a deducir del depósito todos los costes que surjan de la compensación del daño. Siempre y cuando esto se indique expresamente en la descripción del inmueble, el arrendador también puede utilizar el depósito para pagar gastos adicionales como electricidad, agua, calefacción, leña, limpieza intermedia y otros servicios adicionales utilizados localmente.

# fincallorca

Fincallorca GmbH | Werner-Bock-Str. 40 | 33602 Bielefeld | Deutschland  
Tel.: +49(0)521-44818470 | Fax: +49(0)521-44818479 | Mail: info@fincallorca.de | Web: www.fincallorca.de

---

7.4. El arrendador emitirá una factura del depósito al momento de salida del cliente, pagará en efectivo el importe del depósito a devolver\* o lo transferirá sin tardanza al cliente después de la salida \*y/o hará valer las retenciones reclamadas por este. En caso de retención, el cliente se reserva el derecho de formular cualquier objeción con respecto al motivo o al monto del reclamo en el cual se basa la retención.

## **8. Disposiciones de entrada**

8.1. Para los ciudadanos alemanes es suficiente un documento de identidad válido (variable) o un pasaporte infantil (no se admiten documentos sustitutivos).

8.2. La información sobre las disposiciones aplicables a clientes extranjeros se puede obtener en su representación nacional o en su consulado. Si no hay un acuerdo expreso al respecto, FINCALLORCA no estará obligada a investigar y/o señalar requisitos de entrada para extranjeros no comunitarios, apátridas o personas con estatus comparable.

## **9. Obligaciones del cliente frente a FINCALLORCA y el arrendador, rescisión por parte del cliente**

9.1. En caso de cualquier defecto en el servicio de intermediación, el cliente deberá notificar a FINCALLORCA sin demora y darle la oportunidad de remediarlo. En caso de que esta notificación no sea culposa, cualquier reclamación del cliente sobre el contrato de intermediación caducará en la medida en que FINCALLORCA hubiera podido ofrecer una solución adecuada.

9.2. Si se encuentra algún defecto en el domicilio vacacional, sus instalaciones o cualquier otro defecto o mal funcionamiento, el cliente deberá notificar inmediatamente a la autoridad designada por FINCALLORCA, sin necesidad de dar aviso especial al arrendador, y deberá exigir una solución. En caso de que esta notificación no sea culposa, el cliente no tiene derecho a reclamar al arrendador, en la medida en que este hubiera podido subsanar el defecto o la perturbación directamente o mediante el suministro de un domicilio vacacional del mismo valor.

9.3. Con el fin de evitar que el cliente, en caso de daños al inmueble vacacional o a sus instalaciones, pueda tener perjuicios en relación con las pruebas relativas a su culpabilidad o no culpabilidad o al importe de la indemnización, se recomienda encarecidamente que se compruebe la existencia de dichos daños al momento del ingreso o posteriormente y que, además, se informe inmediatamente al arrendador o a su representante autorizado designado para tal efecto, incluso si el cliente no ha causado estos daños.

9.4. Si la estancia en el domicilio vacacional se ve afectada significativamente por un defecto o una perturbación de la que el arrendador es responsable contractualmente, el cliente puede rescindir el contrato con el arrendador. Lo mismo se aplica si no se puede exigir que la estancia continúe, ya sea como resultado de tal defecto o por motivo de una irregularidad de la cual FINCALLORCA sea responsable por una causa importante y reconocible. La rescisión solo será válida si el arrendador o su representante, siempre y cuando así esté previsto y se haya acordado en el contrato que este sea el interlocutor, ha dejado que se venza un plazo razonable fijado por el cliente sin remediar la situación. La fijación de un plazo no es necesaria si el remedio es imposible de realizar o si este es rechazado por arrendador o su representante, o si la rescisión inmediata del contrato está justificada por un interés especial del cliente.

## **10. Responsabilidad**

La responsabilidad contractual de FINCALLORCA como intermediario del contrato de intermediación ante cualquier daño al cliente, que no sea una lesión corporal, se limita a tres veces el valor del servicio proporcionado, en la medida en que el daño al cliente no haya sido causado por FINCALLORCA intencionalmente ni por negligencia grave, o si FINCALLORCA es el único responsable de los daños causados por la culpa de un agente indirecto.

## **11. Obligaciones con el proveedor del domicilio vacacional**

11.1. El inmueble del contrato solo podrá ser ocupado por el número de personas especificado en el mismo. En caso de sobreocupación, el arrendador tiene derecho a exigir una remuneración adicional adecuada para el período de sobreocupación y, en caso de ser necesario, la indemnización por las multas impuestas al arrendador, así como también de exigir que el excedente de personas abandone el inmueble inmediatamente.

**11.2.** La recepción de huéspedes del cliente al inmueble del contrato se limita a las visitas que no incluyan pernoctación. Independientemente del número de camas disponibles, el alojamiento de huéspedes durante la noche requiere el consentimiento expreso y previo del arrendador y puede depender del pago de un cargo adicional por parte del cliente. El punto 11.1 se aplica en consecuencia.

**11.3.** Si no se cuenta con un consentimiento expreso del arrendador, no se admitirán cambios de ocupación, es decir, no se admite un cambio en las personas ni tampoco una serie de personas que ocupen efectivamente el domicilio vacacional a nombre a personas individuales o en su conjunto. En caso de que se dé este comportamiento que contradice al contrato, el arrendador tiene derecho a exigir una indemnización.

**11.4.** No se permite la instalación de tiendas, caravanas, etc. en la propiedad.

**11.5.** El cliente se compromete, al igual que los compañeros de viaje representados por el mismo, a tratar con cuidado el domicilio vacacional y sus instalaciones, así como también a notificar al arrendador, tan pronto como sea posible, cualquier daño o defecto surgido durante el período de ocupación.

**11.6.** Tanto el cliente como sus acompañantes no podrán ingresar a espacios, instalaciones o zonas que tengan una vinculación espacial con el domicilio vacacional y que aparezcan en la descripción de este o en las indicaciones espaciales correspondientes si estos espacios no forman parte de los servicios que se les adeudan contractualmente.

**11.7.** El cliente está obligado a dejar el inmueble ordenado, limpio y organizado a la salida. Los productos alimenticios sobrantes deberán recogerse o eliminarse. Este también debe encargarse de desechar la basura. Si el domicilio vacacional no se deja en correcto estado después de la estadía, el arrendador tiene el derecho de descontar del depósito los gastos causados por ello.

**11.8.** Las mascotas solo podrán traerse si

- a) está previsto en la descripción del inmueble
- b) al momento de la reserva se da información conforme a la realidad sobre especie, raza y tamaño
- c) en la confirmación de la reserva se menciona explícitamente que puede traerse
- d) y las mascotas son aseadas y están bien criadas y corresponden a la descripción proporcionada en la reserva.

Las camas y sofás están reservados para las personas.

## **12. Plazo de caducidad para reclamaciones derivadas del contrato de intermediación, prescripción, información sobre resolución de disputas en materia de consumo**

**12.1.** Las reclamaciones del cliente derivadas del contrato de intermediación que se basen en atentados contra la vida, el cuerpo o la salud, incluyendo reclamaciones contractuales de indemnización por daño personal, y que además se basen en un incumplimiento negligente del deber por parte de FINCALLORCA, de un representante legal o agente indirecto de FINCALLORCA, prescribirán al cabo de tres años. Esto también se aplicará a reclamaciones de indemnización por otros daños y perjuicios que estén basadas en un incumplimiento de obligaciones derivado de negligencia grave por parte FINCALLORCA, de un representante legal o agente indirecto de FINCALLORCA.

**12.2.** Todas las demás reclamaciones derivadas del contrato de intermediación prescriben al cabo de un año.

**12.3.** En lo que respecta al plazo de prescripción descrito en los puntos 12.1 y 12.2, este comienza a contar a partir del fin del año natural en el que se produjo la reclamación y el cliente tuvo conocimiento de la misma o debería haberlo tenido sin negligencia grave. Si el último día del período coincide con un domingo, día festivo o sábado en el lugar de declaración, el siguiente día hábil sustituirá a dicho día.

**12.4.** Si las negociaciones entre el cliente y FINCALLORCA sobre la reclamación o a las circunstancias que justifican la reclamación están pendientes, la prescripción se suspende hasta que el cliente o FINCALLORCA objete la continuación de las negociaciones. La prescripción comenzará no antes de tres meses después de que finalice la suspensión.

**12.5.** Fincallorca advierte que, en lo referente a la ley de resolución de disputas en materia de consumo, no participa en la resolución voluntaria de disputas en materia de consumo. Si una resolución de disputas del consumidor se convierte en obligatoria para Fincallorca después de que estos términos y condiciones de viaje se impriman, Fincallorca informará sobre ello de manera apropiada al consumidor. Fincallorca advierte que, para todos los contratos de viajes celebrados en transacciones jurídicas electrónicas, se remite a la plataforma europea en línea para resolución de disputas <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

# fincallorca

Fincallorca GmbH | Werner-Bock-Str. 40 | 33602 Bielefeld | Deutschland  
Tel.: +49(0)521-44818470 | Fax: +49(0)521-44818479 | Mail: info@fincallorca.de | Web: www.fincallorca.de

---

## **13. Determinación de la legislación aplicable y jurisdicción**

**13.1.** Se aplica exclusivamente el derecho alemán en lo referente a las actividades de intermediación de FINCALLORCA, en todas las condiciones jurídicas y contractuales entre el cliente y FINCALLORCA.

**13.2.** En la medida en que FINCALLORCA se utilice como intermediario, el cliente solo podrá demandar a FINCALLORCA en su sede.

**13.3.** En la medida en que se hagan valer los derechos derivados del contrato de intermediación, el lugar de residencia del cliente será determinante para demandas de FINCALLORCA contra el cliente. En la medida en que se hagan valer los derechos derivados del contrato de intermediación, para demandas contra clientes, vendedores y personas jurídicas del derecho público privado, cuyo domicilio o residencia habitual se encuentre en el extranjero o cuyo domicilio o residencia habitual se desconozca al momento de entablar la demanda, se acuerda como lugar de jurisdicción el lugar de sede de FINCALLORCA.

**13.4.** Las disposiciones anteriores no se aplicarán, siempre y cuando las disposiciones contractuales irrevocables de tratados internacionales o reglamentaciones europeas aplicables al contrato de intermediación entre el cliente y FINCALLORCA tengan como resultado otra cosa en beneficio del cliente, o siempre y cuando las disposiciones irrevocables aplicables al contrato de intermediación de viajes en el Estado miembro de la UE al que pertenezca el cliente sean más favorables para el cliente que las disposiciones anteriores o las normativas alemanas correspondientes.

© Estos términos y condiciones de intermediación están protegidos por derechos de autor; FINCALLORCA GMBH, Bielefeld y el abogado Rainer Noll, Stuttgart.