

E-COMMERCE (RESERVAS ALOJAMIENTO).

Condiciones generales de contratación

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Este documento contractual registrará la contratación de reservas de alojamiento a través del sitio web hotelesmares.com, propiedad de CAS MESTRESO SL, bajo la marca comercial de HOTEL ES MARES, en adelante, PRESTADOR, cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web.

Estas Condiciones permanecerán publicadas en el sitio web a disposición del USUARIO para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por el PRESTADOR. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos.

Los contratos no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en esta o en otras leyes especiales.

La aceptación de este documento conlleva que el USUARIO:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Estas condiciones tendrán un período de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa de que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que ofrece sus servicios y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron contratados previamente a la modificación.

Identidad de las partes contratantes

Por un lado, el PRESTADOR del servicio de reservas de alojamiento contratado por el USUARIO es CAS MESTRESO SL, con domicilio social en Calle Santa Maria 15, 07860 Formentera (ILLES BALEARS), CIF 57612228 y con teléfono de atención al cliente/USUARIO 971323216.

Y de otro, el USUARIO, que aporta los datos en el formulario de reservas y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al PRESTADOR.

Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual entre el PRESTADOR y el USUARIO en el momento en que este acepta, durante el proceso de contratación en línea, el alquiler de habitaciones para alojamiento temporal.

La relación contractual de reserva de alojamiento conlleva el alquiler de la habitación elegida, por un tiempo limitado, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web. Los servicios extra se deberán contratar en el momento de realizar la reserva.

Procedimiento de contratación

El USUARIO, para poder acceder a los servicios o productos ofrecidos por el PRESTADOR, deberá ser mayor de edad. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), detallado en el Aviso legal y la Política de privacidad de este sitio web.

El USUARIO indicará sus datos personales, comprometiéndose a hacer un uso diligente de los mismos y a no ponerlos a disposición de terceros, así como a informar a HOTEL ES MARES de la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de manera que este proceda al bloqueo inmediato.

Una vez ha sido creada la cuenta de usuario, se informa de que conforme a lo que exige el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Cláusulas generales de contratación.
2. Activación de reservas.
3. Derecho de desistimiento (anulaciones).
4. Reclamaciones y resolución de litigios en línea.
5. Fuerza mayor.
6. Competencia.
7. Generalidades de la oferta.
8. Precio y plazo de validez de la oferta.
9. Gastos de transporte.
10. Forma de pago, gastos y descuentos.
11. Proceso de compra.
12. Disociación y suspensión o rescisión del contrato.
13. Garantías y devoluciones.
14. Ley aplicable y jurisdicción.

1. CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de una reserva al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por el PRESTADOR.

2. ACTIVACIÓN DE RESERVAS Y PAGO

El PRESTADOR informará previamente al USUARIO sobre el procedimiento que debe seguir para realizar la reserva del viaje.

El sistema automático de cálculo de disponibilidad y precios permite al USUARIO escoger la tipología de habitación que le interesa y realizar inmediatamente el pago online del 50% del precio de la reserva.

El PRESTADOR no reservará el alojamiento hasta que haya comprobado que se ha realizado el pago. Una vez se compruebe el pago, el PRESTADOR se pondrá en contacto por correo electrónico para confirmarle la reserva. Se entiende este término siempre que se haya confirmado la disponibilidad.

Fianzas

HOTEL ES MARES no exige depositar fianza para la reserva de la habitación.

Falta de ejecución del contrato a distancia

En caso de no poder ejecutar el contrato porque el alojamiento no esté disponible en el plazo previsto de 30 días, se informará al USUARIO de la falta de disponibilidad y de que quedará legitimado para cancelar la reserva y recibir la devolución del importe total pagado sin ningún coste, y sin que por ello se derive ninguna responsabilidad por daños y perjuicios imputable al PRESTADOR.

En caso de retraso injustificado por parte del PRESTADOR respecto a la devolución del importe total, el USUARIO podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la activación del servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el USUARIO falsos, inexactos o incompletos.

3. CANCELACIONES (derecho de desistimiento)

Formulario de desistimiento: <https://hotelesmares.com/formulario-solicitud-desistimiento.pdf>

El USUARIO tiene los mismos derechos y plazos para proceder a realizar la cancelación y/o reclamar los posibles vicios o defectos que presente la reserva, tanto en modo en línea como fuera de línea.

Toda cancelación deberá comunicarse al PRESTADOR, solicitando un número de devolución mediante por correo electrónico a info@hotelesmares.com, indicando el número de factura o reserva correspondiente. En caso de devolución del importe, el USUARIO podría ser penalizado por los conceptos que a continuación se indican:

-Si la cancelación se realiza con más de 30 días de antelación, se devolverá el importe en su totalidad, excepto los gastos de administración (5% del importe pagado, con un mínimo de 50€)

-En el caso de cancelar la reserva con menos de 30 días de la fecha de llegada, se pierde el importe adelantado.

-Se pueden realizar cambios de fechas hasta 30 días antes de la llegada. Solo se podrá realizar un cambio de fechas por reserva y localizador, dentro del mismo año de la reserva inicial. No se guardará el saldo adelantado de una reserva para el año siguiente.

-En el caso de cancelar con menos de 48 horas o no personarse (no show) se efectuará el cargo total de la estancia.

-En el caso de que el cliente desee marcharse antes de la fecha prevista de salida, se efectuará el cargo total de la estancia.

-En el caso de reservas de tres habitaciones o más, si se cancela con más de 30 días de antelación, se devolverá el importe adelantado menos un 20%. Si se cancela con menos de 30 días de antelación se efectuará el cargo total de la estancia.

4. RECLAMACIONES

Cualquier reclamación que el USUARIO considere oportuna será atendida a la mayor brevedad posible, pudiéndose realizar en las siguientes direcciones de contacto:

HOTEL ES MARES

Calle Santa Maria 15 , 07860 Formentera (ILLES BALEARS)

Teléfono: 971323216

E-mail: info@hotelesmares.com

Si durante el periodo de alquiler se produjese alguna avería en las instalaciones o aparatos eléctricos, el USUARIO deberá avisar de inmediato al PRESTADOR para resolver lo antes posible estas incidencias.

En caso de fuerza mayor (daños causados por agua, incendio, etc.), el PRESTADOR sustituirá el alojamiento reservado por otro de las mismas características. En el caso de no tener disponibilidad de alojamientos, el PRESTADOR le reembolsará el total del importe entregado.

5. FUERZA MAYOR

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

6. COMPETENCIA

El USUARIO no podrá ceder, transferir ni transmitir los derechos, responsabilidades y obligaciones contratadas.

Si alguna estipulación de estas condiciones fuera considerada nula o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento del resto no se verán afectados de ninguna manera, ni sufrirán modificación de ningún modo.

El USUARIO declara haber leído, conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales en toda su extensión.

7. GENERALIDADES DE LA OFERTA

Los detalles de cada reserva, como el alojamiento y régimen alimenticio, se informan al USUARIO en su respectiva descripción en la página web.

Todas las ventas y entregas efectuadas por HOTEL ES MARES se entenderán sometidas a las presentes Condiciones Generales.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial de HOTEL ES MARES o aquí estipulado tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por HOTEL ES MARES, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

Dados los continuos avances técnicos y mejoras de los productos, HOTEL ES MARES se reserva la facultad de modificar sus especificaciones respecto de la información facilitada en su publicidad, hasta que no afecte el valor de los servicios ofrecidos. Estas modificaciones tendrán asimismo validez en caso de que, por cualquier causa, se viera afectada la posibilidad de suministro de los servicios ofrecidos.

Entradas y salidas

Entradas: El horario de entrada al hotel será a partir de las 14:00h.

- Si se llega antes, se puede llamar por teléfono y dejar el equipaje en la recepción del hotel, enseguida que su habitación esté lista se lo haremos saber,
- Para llegadas a partir de las 21:00, le recomendamos avisar al hotel mediante correo electrónico, info@hotelesmares.com

A la llegada al hotel y conforme a la legislación vigente, el USUARIO deberá entregar la hoja de reserva y se procederá a identificar a todos los ocupantes del alojamiento.

Seguidamente, el USUARIO firmará las condiciones de alojamiento y parte de viajeros y abonará el 50% restante de la reserva más la Tasa turística por día de estancia y persona mayor de 16 años, (Ley 5/2012 de 20/3/12. D.O.G.C. núm. 6094 de 23/03/12) Usted puede pagar con tarjeta de crédito o efectivo (pagos de hasta 1000.00€)

El alojamiento según condiciones.

Salidas: El horario de salida de los alojamientos es a las 12:00. Se deberán entrar las llaves en la recepción del hotel y abonar los extras,

Servicios extra

Si el USUARIO está interesado en contratar un servicio extra, debe hacerlo en el momento de hacer la reserva, mediante correo electrónico, info@hotelesmares.com

Responsabilidades del cliente

- El USUARIO se compromete a respetar la normativa y condiciones del hotel. No está permitido usar los alojamientos con fines de celebraciones de fiestas, ni hacer ruido. En ningún caso está permitido ocupar el alojamiento por más personas que las establecidas en su capacidad máxima y registradas en el hotel,
- El uso de electricidad y agua debe ser racional.
- El horario de piscina lo marca el establecimiento y es de 11:00 a 21:00. Está prohibido clavar objetos como parasoles, toldos, etc, , así como usar colchones hinchables dentro de la piscina.
- Los niños deberán ir siempre acompañados por sus padres y bajo su responsabilidad.
- El USUARIO es el responsable del correcto comportamiento de todos sus compañeros de reserva, en el caso contrario, el PRESTADOR se reserva el derecho a expulsar a los ocupantes del alojamiento, sin derecho a futuras reclamaciones ni a ningún tipo de compensación.
- Ni HOTEL ES MARES, no será responsable de cualquier daño directo o indirecto que se pueda ocasionar como consecuencia del mal uso del alojamiento, incluidos sin limitación alguna: destrozos, pérdidas tras incendios, robos, delincuencia, accidentes u otros tipos de daños.

8. PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Los precios que se indican respecto de cada reserva incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Estos precios, a menos que se indique expresamente lo contrario, no incluyen las tasas turísticas, el seguro de viaje, los gastos de envío, manipulación, envoltorio, o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al servicio adquirido.

Los precios aplicables a cada inmueble son los publicados en el sitio web y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los servicios podrá variar en tiempo real. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice la reserva.

Todo pago realizado a HOTEL ES MARES conlleva la emisión de una factura bajo consentimiento (art. 63.3 RD 1/2007) a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura se entregará al USUARIO cuando finalice el alquiler y se efectúe el pago de los servicios contratados. Se podrá descargar la factura en formato PDF accediendo al panel de gestión de la web con la cuenta de usuario. En caso de querer recibirla mediante correo electrónico, deberá solicitarlo por cualquiera de los medios que el PRESTADOR pone a su disposición, informándole de que en cualquier momento podrá revocar dicha decisión.

Para cualquier información sobre la reserva, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente de HOTEL ES MARES 971323216 o vía correo electrónico a la dirección info@hotelesmares.com.

9. GASTOS DE TRANSPORTE

No existen gastos de transporte.

10. FORMAS DE PAGO, CARGOS Y DESCUENTOS

El PRESTADOR es el responsable de las transacciones económicas y posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido:

- Transferencia bancaria
- Tarjeta de crédito mediante link.
- Bizum

Medidas de seguridad

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como SSL, datos introducidos en página segura, firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos. Para lograr estos fines, el USUARIO acepta que el PRESTADOR obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

El PRESTADOR se compromete a no permitir ninguna transacción que sea o sea considerada ilegal por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquiriente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos.

Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no cumpla con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante o Titular de la tarjeta o tarjetas.

11. PROCESO DE COMPRA

La página web tiene un sistema de búsqueda por diferentes parámetros para facilitar la elección del alojamiento. Tipos de reservas:

- Reserva con confirmación inmediata: Precio mínimo del servicio estipulado en la web. Se podrá realizar la reserva en línea
- Seleccionar las fechas de entrada y salida, las personas alojadas (adultos y niños) y los servicios extras escogidos y añadir a la cesta. En esta, solo se observarán los servicios seleccionados, la cantidad, el precio y el importe total. Una vez guardada la cesta se procederá a calcular el precio.

Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, solo es un apartado donde se puede simular un presupuesto sin ningún compromiso por ambas partes.

Desde la cesta se puede hacer un pedido siguiendo los pasos siguientes para su correcta formalización:

1. - Comprobación de los datos de facturación.
2. - Comprobación de la reserva (fechas, servicios...).
3. - Selección de la forma de pago.
4. - Realizar el pedido (comprar).

Una vez procesado el pedido, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión del PRESTADOR y otro al correo del USUARIO confirmando la realización del pedido.

En un máximo de 72 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico al USUARIO confirmando el estado de la reserva, así como toda la información pertinente.

Desde el apartado Reserva en línea, se podrá consultar la descripción y las características del alojamiento, los servicios incluidos, los servicios opcionales (extras) y las condiciones particulares de cada habitación,

12. DISOCIACIÓN Y SUSPENSIÓN O RESCISIÓN DEL CONTRATO

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

El PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del USUARIO a sus servicios, en su totalidad o en parte, por cualquier razón válida, incluyendo, sin limitaciones, cuando el USUARIO no cumpla o siga cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas de uso aplicables.

Cuando El PRESTADOR ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición de El PRESTADOR.

13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

La garantía de los servicios ofrecidos responderá a los siguientes artículos basados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:

Conformidad de los servicios con el contrato

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los servicios son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, a menos que por las circunstancias del caso, alguno de ellos no resulte aplicable:

- a) Se ajusten a la descripción realizada por HOTEL ES MARES.
- b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los servicios del mismo tipo.
- c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el USUARIO, cuando lo haya puesto en conocimiento de HOTEL ES MARES en el momento de la celebración del contrato, siempre que este haya admitido que el servicio es apto para este uso.
- d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un servicio del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de este y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los servicios hechas por HOTEL ES MARES.
- e) HOTEL ES MARES describe los detalles, las características técnicas y las fotografías de los inmuebles facilitados por los propietarios de los mismos, de manera que no queda obligado por estas declaraciones públicas.

2. La falta de conformidad que resulte de un servicio no realizado o prestado se equiparará a la falta de conformidad del contrato, siempre y cuando la responsabilidad del mismo recaiga en HOTEL ES MARES o bajo su responsabilidad; por el contrario, cuando el servicio no realizado o prestado se deba a una negligencia o mala práctica del USUARIO, no se considerará falta alguna de HOTEL ES MARES y se considerará conforme los términos del contrato.

3. No procederá la responsabilidad por faltas de conformidad que el USUARIO conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en informaciones suministradas por el USUARIO.

Responsabilidad de HOTEL ES MARES

El PRESTADOR responderá ante el USUARIO de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del alojamiento. HOTEL ES MARES reconoce al USUARIO el derecho a la reparación del servicio, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

Reparación y sustitución del servicio de alojamiento

1. Si el servicio de alojamiento no es conforme con el contrato, el USUARIO podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del mismo, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el USUARIO comunique a HOTEL ES MARES la opción elegida, ambas partes deberán atenerse. Esta decisión del USUARIO se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el servicio en conformidad con el contrato.

2. Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga a HOTEL ES MARES costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el servicio si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el USUARIO.

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitos para el USUARIO los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los servicios contratados.
- Se llevarán a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el USUARIO, teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios y la finalidad que tuvieran para el USUARIO.
- Si concluida la reparación y entregado el inmueble, este sigue siendo no conforme con el contrato, el USUARIO podrá exigir la sustitución del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- Si la sustitución no logra poner el inmueble en conformidad con el contrato, el USUARIO podrá exigir la reparación del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Rebaja del precio y resolución del contrato

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del USUARIO, cuando este no pueda exigir la reparación o la sustitución del servicio y en los casos en que estas no se hayan llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el USUARIO.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Criterios para la rebaja del precio

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el servicio hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el servicio efectivamente entregado tenía en el momento de la entrega.

Plazos

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha el día que figure en la reserva.

El USUARIO deberá informar a HOTEL ES MARES de la falta de conformidad en el momento en que se haya dado cuenta de la misma o, como máximo, al finalizar la estancia.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del USUARIO ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. HOTEL ES MARES y el USUARIO acuerdan someter a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones.

En caso de que el USUARIO tenga su domicilio fuera de España, el PRESTADOR y el USUARIO renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose al Organismo de resolución de litigios que actuará de intermediario entre ambos conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia. Para más información, consulte la cláusula «4. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA de estas Condiciones.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

Nombre: CAS MESTRESO SL

CIF: B57612228

Dirección: Calle Santa Maria 15 , 07860 Formentera (ILLES BALEARS)

Población: Formentera

Teléfono: 971323216

Correo electrónico: info@hotelesmares.com

Datos del bien/prestación a desistir:

N.º contrato/pedido/factura:

Fecha contrato/pedido/factura:

Fecha de recepción del producto/servicio:

Descripción del producto/servicio:

Datos del consumidor/usuario:

Nombre:

Domicilio:

Población:

* Teléfono:

* E-mail:

(* datos no obligatorios)

Derecho de desistimiento:

Podrá ejercer el derecho de desistimiento dentro del período de 14 días establecidos por ley a partir del día siguiente de la fecha de un contrato de servicios o del día de la recepción de un producto.

De conformidad con el artículo 102 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, le comunico que desisto del contrato de venta del bien/prestación descrito anteriormente dentro del término establecido, por lo que agradecería se pusiese en contacto conmigo mediante los datos de contacto facilitados, para notificarme que se ha procedido a esta solicitud.

Fecha de la solicitud:

Firma del consumidor/usuario:

E-COMMERCE (INFO). Información sobre HOJAS DE RECLAMACIONES

Información sobre Hojas de Reclamaciones en las condiciones generales de contratación

Los profesionales o empresas de venta a distancia, como pueda ser entre otras el comercio electrónico, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, pero que operen dentro de determinadas comunidades autónomas, deberán disponer de hojas de reclamaciones y están obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas.

Aunque recomendamos consultar las disposiciones de cada Comunidad Autónoma al respecto, en el siguiente enlace de la web del Ministerio de Consumo se puede consultar la legislación sobre Hojas de Reclamaciones por Comunidades Autónomas:

www.consumo.gob.es/es/consumo/hojas-de-reclamaciones

Por ello recomendamos que los E-COMERCE cuyo/as titulares desarrollen su actividad en alguna de estas Comunidades Autónomas que exijan informar sobre la existencia a disposición de las personas usuarias o consumidoras de Hojas de Reclamaciones, incluyan esta información en el apartado 4 de reclamaciones de las condiciones generales de contratación, **un ejemplo** de cómo cumplir esta obligación podría ser el siguiente redactado:

"4. RECLAMACIONES

ES MARES CB informa que dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias o consumidoras que lo soliciten, pueden acceder a las mismas solicitándolas a cualquiera de los datos de contacto indicados a continuación; aunque no sea a través de una Hoja de Reclamación, cualquier reclamación que la persona usuaria o consumidora considere oportuna realizar será atendida a la mayor brevedad posible, en cualquiera de los siguientes datos de contacto de ES MARES CB:

Postal: CAS MESTRESO SL Calle Santa Maria, 15 - 07860 Formentera (Illes Balears)
ESPAÑA Teléfono: 971323216
E-mail: info@hotelesmares.com "