

CONDICIONES GENERALES:

0. SOCIEDADES

- **INDUSTRIAS HOTELERAS DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (Magic Cristal Park, Magic Fenicia, Magic Aqua Monika Holidays, Magic Aqua Rock Gardens, Benidorm Celebrations, Magic Villa de Benidorm, Magic Villa del Mar, Magic Villa Venecia, Magic Villa Luz, Magic Aqua Excalibur, Desafío Medieval, Atrium Beach, Atrium Plaza)**
CIF: B03058542
Avda. de L'Aiguera nº 11, 03501 Benidorm (Alicante)
- **HOTELES COSTA BLANCA, S.A.U. (Villa Venecia Hotel Boutique)**
CIF: A28207900
C/ Mercado nº 9, 03501 Benidorm (Alicante)
- **MAGIC TERRA NATURA S.L. (Magic Natura)**
CIF: B54705082
Partida Foia del Verdader nº 1, 03502 Benidorm (Alicante)

Todas las sociedades anteriores, (en adelante denominadas “Grupo Magic Costablanca”) comercializan servicios hoteleros. La confirmación de las reservas y cualquier consulta sobre los servicios que se ofrecen, lo podrán encontrar y gestionar a través de la web www.hoteles-costablanca.com.

El presente contrato entra en vigor a partir de la aceptación de estas condiciones y del alta en el sistema del Grupo Magic Costablanca. En caso de que la agencia cambie sus datos fiscales, se entenderá como una nueva agencia y tendrá que volverse a dar de alta.

1. OBJETO DE ESTE CONTRATO

1.1- GRUPO MAGIC COSTABLANCA pone a disposición de la agencia unidades de alojamiento, en venta libre con sistema de informe diario supeditado a disponibilidades que GRUPO MAGIC COSTABLANCA cargará tantas veces como fuera necesario a través de la WEB con el que el cliente esté integrado.

1.2.- GRUPO MAGIC COSTABLANCA aceptará todas las reservas que cumplan con la cláusula 1.1, exceptuándose aquellas reservas que no cumplan con el plan de reserva, pactadas en la cláusula 2.4, en las que GRUPO MAGIC COSTABLANCA se reserva el derecho de aceptarlas por incumplimiento de contrato.

2. DISTRIBUCION, PRECIO, PRODUCTO Y RESERVA

2.1- PRECIO: La distribución y precio de las reservas se regirán por las tarifas y condiciones cargadas en la WEB. La forma de pago queda pactada en la cláusula 3 de este contrato. GRUPO MAGIC COSTABLANCA podrá fijar precios diferentes en función del lugar donde reserva el cliente, mercado de origen y empresa en la que realice la reserva entre otros.

2.2- DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: La descripción del producto objeto de este contrato será la indicada por parte de GRUPO MAGIC COSTABLANCA en la WEB. El Cliente se obliga a publicar en sus folletos, páginas web y en cualquier otro medio de comunicación el producto del GRUPO MAGIC COSTABLANCA siendo responsable de la exactitud del contenido de la publicación. Siendo a cargo del Cliente todos los costes derivados de estas publicaciones. Cualquier descripción que no se corresponda exactamente con la entregada por GRUPO MAGIC COSTABLANCA será responsabilidad de la agencia.

2.3- CONFIRMACIONES DE RESERVAS: La reserva de cualquiera de los productos del GRUPO MAGIC COSTABLANCA será efectuada a través de la WEB.

2.4.- PRECIOS/TARIFAS.-En el caso de que se hubiese producido un error material en los precios que figuren en la publicidad, sea cual sea su soporte, o en las tarifas publicadas en la página web o remitidas o comunicadas a la Agencia por cualquier medio, el GRUPO MAGIC COSTABLANCA, dispondrá según el Real Decreto de la Comunidad Valenciana de Precios y Reservas en Alojamiento Turístico 19/1997 de un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la/s reserva/s remitidas por la Agencia, en el que podrá rechazar sin penalización alguna la reserva cursada y recibida en base a dicho error de precio o tarifa.

2.5- REAL DECRETO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA: Para cualquier circunstancia no pactada especialmente en este contrato las partes se acogen al Real Decreto de la Comunidad Valenciana de Precios y Reservas en Alojamiento Turístico 19/1997.

3. CONDICIONES FORMA DE PAGO

3.1- FORMA DE PAGO: La agencia se compromete a PREPAGAR las reservas confirmadas, 72 horas antes de la fecha de llegada de la reserva.

3.2- FACTURAS DE GASTOS DE CANCELACIÓN: La agencia se compromete a realizar el pago de las facturas de gastos de cancelación de aquellas reservas que sean canceladas y conlleven gastos de cancelación, en un plazo de 24 horas desde dicha cancelación.

3.3- INCUMPLIMIENTO DE PAGO: La autorización de la entrada de las reservas en el establecimiento por parte del departamento de cobros, queda supeditada a la recepción del pago de las mismas en nuestra cuenta bancaria de acuerdo a la cláusula 3.1. En el supuesto de que no se cumpliera el plazo de pago acordado de las reservas previstas, el GRUPO MAGIC COSTABLANCA se reserva el derecho de cancelar la reserva a través de la agencia, y en el caso de que los clientes se presenten en el establecimiento, a solicitarles el pago de la reserva a precio PVP directamente en recepción.

El incumplimiento de pago de las facturas de gastos, o cualquier otro servicio facturado que no esté prepagado conllevará una penalización del 0,75% por mes o fracción de mes, con cargo a la agencia. En caso de devolución de cualquier medio de pago se repercutirán los gastos bancarios ocasionados, más un 2% por la gestión de cobro de esta devolución a la agencia.

La agencia acepta que GRUPO MAGIC COSTABLANCA ceda la facturación a una empresa de factoring. GRUPO MAGIC COSTABLANCA informará a la agencia (vía mail, fax o carta postal) de la cesión de facturas así como los datos de la empresa de factoring y donde realizar los pagos.

GRUPO MAGIC COSTABLANCA podrá deducir de cualquier pago las cantidades necesarias que compensen los siguientes conceptos: facturas vencidas del cliente, descuentos o cargos indebidos, diferencias de valoración de facturas no aceptadas, etc.

3.4. MEDIOS DE PAGO: Se deberá realizar el pago de todas las reservas y/o facturas mediante transferencia bancaria o ingreso en la cuenta correspondiente a la sociedad que corresponda:

- **INDUSTRIAS HOTELERAS DEL MEDITERRÁNEO, S.L. = ES63 0081-7330-05-0001375545 del banco Sabadell.**
- **HOTELES COSTA BLANCA, S.A.U. = ES64 0081-7330-01-0001358845 del banco Sabadell.**
- **MAGIC TERRA NATURA S.L. = ES72-0081-1353-82-0001086811 del banco Sabadell.**

3.5- GRUPO MAGIC COSTABLANCA se compromete al envío rápido de las facturas por correo, email o facturación electrónica (Voxel o e-Sabadell), siempre y cuando se solicite por email al departamento de facturación: facturacion@hoteles-costablanca.com.

3.6- TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS O DIFERENCIAS EN VALORACIÓN DE RESERVAS O FACTURAS: La agencia en su momento, según sea el caso de reserva o el de pago, comunicará las incidencias o diferencias en el importe facturado, en un plazo máximo de siete días naturales, según corresponda, remitiéndolo para su inmediata corrección de la forma siguiente:

Para incidencias en reservas o en facturas:

e-mail: reservas@hoteles-costablanca.com y cobrosabn@hoteles-costablanca.com

Teléfono: 96.585.11.21

Una vez recibido el prepagado de la reserva confirmado previamente con la factura proforma y conciliado por ambas partes, no se admitirán reclamaciones futuras de ninguna diferencia de precio, etc.

3.7.-"PACTO DE MUTUA FIDELIDAD Y CALIDAD PROFESIONAL": Tanto GRUPO MAGIC COSTABLANCA como la Agencia se comprometen a mantener un plan de Ética Profesional en sus relaciones, por todo ello, la Agencia no podrá contraviniendo los pagos pactados efectuar los mismos a GRUPO MAGIC COSTABLANCA con recortes de picos realizando redondeos a la baja, o dejando impagadas total o parcialmente las facturas emitidas.

La Agencia se compromete a pagar todas las facturas, por su orden de vencimiento. En el caso de que la Agencia procediese al pago aleatorio pagando algunas y dejando pendientes otras GRUPO MAGIC COSTABLANCA repercutirá a la agencia los gastos administrativos de reclamación que se fijan en el 1,5% de cada factura reclamada.

De igual forma GRUPO MAGIC COSTABLANCA se compromete a mantener la calidad de los diferentes servicios y tratar de evitar reclamaciones de los clientes a la Agencia. En cualquiera de los casos, si se producen esos demoras de pago, la Agencia se compromete a pagar con los intereses de demora que se pactan en la cláusula correspondiente además de los perjuicios causados.

GRUPO MAGIC COSTABLANCA a su vez se compromete en caso de quejas probadas a la restitución inmediata de los servicios o la compensación de los mismos, para lo que se utilizará la FORMULA 24 disponible en todos nuestros establecimientos.

3.8.- LOS DESCUENTOS NO SON ACUMULABLES:

Los descuentos que se pudieran establecer por medio de este contrato en concepto de "Pronto Pago", no serán en ningún caso acumulables con los descuentos que de igual forma se pudieran establecer en este contrato en concepto de "Pago reserva anticipada "

3.9 EXTRACTOS DE CUENTA Tanto la agencia como GRUPO MAGIC COSTABLANCA se obligan a facilitarse recíprocamente sus extractos y toda la información necesaria, con rapidez, y en un plazo máximo de 7 días naturales desde su petición por escrito a las direcciones que constan en este contrato para la notificación de envíos de facturas.

4. FACTURACIÓN TOMANDO COMO BASE LA TARJETA RESERVADA (Según régimen):

La facturación será realizada por estancias completas del régimen escogido, sin cargar ni descontar servicios sueltos y en todo caso ciñéndose a los precios y enunciados para los regímenes o tarjetas reservadas, indicadas en las tarifas indicadas en la web. Los descuentos y suplementos se aplicarán sobre las tarifas y régimen seleccionado para adultos y niños. Se mantendrán siempre las condiciones de las mínimas facturaciones de los distintos tipos de habitaciones que las posean (ver tarifas de precios), como corresponde en los apartamentos de Monika Holidays, en los apartamentos Atrium Beach , Atrium Plaza y en los apartamentos Benidorm Celebrations.

5. MERCADO DE ORIGEN

Todas las tarifas indican explícitamente el mercado de aplicación no siendo aplicables a otros diferentes los folletos, webs o cualquier otro medio del cliente. La no publicación de estos descuentos y promociones supondrán la inmediata anulación de los mismos.

6. ANULACIONES ANTES DE LA LLEGADA AL ESTABLECIMIENTO

La agencia autoriza a GRUPO MAGIC COSTABLANCA a facturar en la siguiente escala, salvo que se especifique de otra manera en las tarifas, prevaleciendo los gastos de cancelación de la tarifa a los aquí indicados que solo se aplicarán cuando no estén debidamente establecidos en la tarifa.

- Anulando a más de 15 días antes de la entrada, 15%
- Anulando de 5 a 15 días antes de la entrada, un 25%
- Anulando de 2 a 4 días antes de la entrada, un 35%
- Anulando 1 día antes de la entrada, un 80%
- No show o Desistimiento 100%

Solo serán confirmadas y/o consideradas con suplemento de TARIFA FLEXIBLE aquellas reservas que indiquen tácitamente el código de esta tarifa tal y como se indica en los precios. Las cancelaciones de reservas confirmadas bajo esta tarifa, cuyo motivo de cancelación este contemplado en los supuestos cubiertos por la misma, detallados en la página de Web quedaran exentas de gastos de cancelación, efectuándose como único cargo contra dicha reserva cancelada el importe correspondiente al suplemento por Tarifa Flexible.

7. DESISTIMIENTOS DURANTE LA ESTANCIA

Se deja constancia en esta cláusula que la agencia puede dar la opción al cliente a asegurarse reservar con tarifa flexible o bien el seguro que dicha agencia haya seleccionado. Por ello, no será posible por GRUPO MAGIC COSTABLANCA conceder bajo ninguna circunstancia, salvo en casos de fuerza mayor tales como catástrofes naturales, guerras, huelgas generales u otras causas acontecidas por terceros que impidan no por propia voluntad el cumplimiento de reservas, descuento alguno ya que será contradictorio para la finalidad del seguro de la agencia o de la tarifa flexible mencionados. La no oferta en el folleto de la tarifa flexible no excluirá la condición aquí pactada.

8. EN EL CASO IMPROBABLE DE IMPOSIBILIDAD DEL ALOJAMIENTO PREVISTO

GRUPO MAGIC COSTABLANCA presentará a los clientes de la agencia o TT.OO los servicios propios del establecimiento, de acuerdo con su categoría e instalaciones. Asimismo, en el improbable caso de que el mismo no pudiera alojar a uno a más clientes con la correspondiente reserva, les proporcionará alojamiento en un establecimiento de igual o superior categoría, prevaleciendo el precio de la reserva original confirmada. En caso de imposibilidad de alojar en un establecimiento de igual o superior categoría, el cliente y la agencia tendrán derecho a la indemnización conforme a lo establecido en el Real Decreto de Precios y Reservas de la Comunidad Valenciana, no haciéndose responsable GRUPO MAGIC COSTABLANCA de ningún otro gasto que pacte la agencia unilateralmente y sin previo acuerdo.

9. RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

9.1- Cualquier reclamación deberá realizarla a través de la agencia por escrito a GRUPO MAGIC COSTABLANCA , Secretaría de Explotación, que contestará en el plazo máximo de 14 días desde su recepción. Podrán enviar los informes a:

Fax: 96.680.36.07

e-mail: reclamaciones@hoteles-costablanca.com

fidelizacion@hoteles-costablanca.com

Dirección Postal: Oficinas centrales Magic Costa Blanca.

Avda. Mariners de Villajoyosa, 19. Edificio Atrium Beach Torre IV

03570 Villajoyosa (Alicante)

9.2- Las compensaciones a causa de quejas o reclamaciones de clientes se establecerán de mutuo acuerdo entre el hotel y la agencia, o en su defecto, por un fallo administrativo o judicial firme. Para que se produzca la negociación y acuerdo entre hotel y agencia, será requisito inexcusable que la reclamación haya sido presentada de forma expresa, a la dirección del hotel, durante la estancia del cliente de que se trate y en lo posible, cumpliendo con la norma Fórmula 24, que consiste en conceder al cliente derechos importantes, pero todos dirigidos a solucionar su problema cuando no represente perjuicio a sus vacaciones que es inmediatamente a la llegada al hotel.

9.3- En caso de reclamación por parte de un cliente deberá otorgarse a GRUPO MAGIC COSTABLANCA el derecho a conocer y defenderse de dicha reclamación.

9.4- La agencia no podrá en modo alguno, efectuar cargos en los pagos a GRUPO MAGIC COSTABLANCA por reclamaciones o cualquier otro concepto quedando canceladas en caso de producirse cargos los acuerdos de rappel que pudieran haber sido pactados. Se conviene expresamente en este contrato que cualquier cargo a GRUPO MAGIC COSTABLANCA, será exclusivamente pagado, si procede, con pago directo de GRUPO MAGIC COSTABLANCA a la agencia tras la posterior presentación de la factura.

9.5- Los cargos o reclamaciones por desistimientos del cliente/s durante su estancia se regulará por lo pactado en la cláusula 7.

10. GRUPOS DE CELEBRACIONES.

Con el fin de asegurar la necesaria calidad de nuestros hoteles, la cadena no aceptará grupos de clientes que puedan perjudicar las vacaciones del resto y por ello, serán expulsados del establecimiento (sin dar lugar a ninguna indemnización).

Procedimiento: bastará con la firma de queja de 20 clientes y denuncia a la Policía.

Con el objetivo de prevenir estos sucesos, no se aceptarán reservas inferiores a 5 noches del mercado británico en ninguno de nuestros establecimientos. En el caso de detectar en recepción que se trata de una celebración, a elección del establecimiento, se les ofrecerá la opción de un suplemento de hasta 40€ por persona y día facilitándoles un salón a ciertas horas (máximo 3 horas y sujeto a disponibilidad) o el alojamiento en otro establecimiento de la cadena (según disponibilidad) o se aceptará la cancelación sin gastos.

11. FUERZA MAYOR

La concurrencia de fuerza mayor, como, por ejemplo, guerra, revolución, acciones terroristas, cierre de fronteras, epidemias, catástrofes naturales y otras causas que afecten seriamente a las/s parte/s y/o al lugar de prestación del servicio y/o al país de origen del Cliente, y otras causas impredecibles, excusa el incumplimiento por la parte afectada de las obligaciones contenidas en el presente contrato.

12. SUBROGACIÓN

Los cesionarios de la explotación del hotel o de la agencia contratante a que se refiere el presente documento, deberán subrogarse en los derechos y obligaciones contraídos en el mismo, bajo la responsabilidad solidaria de los aquí firmantes.

13. CARÁCTER CONFIDENCIAL DE ESTE DOCUMENTO

Las cláusulas de este contrato, son confidenciales, por lo que la agencia y el hotel se obligan a no difundir las condiciones económicas del mismo, ni ceder ni subcontratar las plazas objetos del contrato, a otras agencias ni a particulares.

14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Las modificaciones relativas al presente contrato, se realizarán siempre por escrito y de mutuo acuerdo, dejando en vigor cuanto no quede alterado por aquellas.

15. FUERO JUDICIAL

Las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente contrato o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje administrado por la Corte de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Valencia, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros, de acuerdo con su Reglamento y Estatutos.

16. DUPLICIDAD DE CONVENIOS

En caso de discordancia entre lo estipulado en este contrato y lo pactado en cualquier otro documento firmado por las partes, con periodo de vigencia concordante, prevalecerá lo convenido en el presente, a no ser que conste en dicho documento expresa y explícitamente que sustituye al presente y está aceptado por los aquí firmantes o por otras personas físicas con capacidad legal suficiente para representar a las partes.

17. FORMULA 24

GRUPO MAGIC COSTABLANCA se compromete a facilitar a todos los clientes Formula 24 si lo solicitan, para solucionar durante las 24 horas desde su llegada cualquier problemática por posible incumplimiento en lo publicitado de GRUPO MAGIC COSTABLANCA, adquiriendo el compromiso en este caso de no facturar más que los servicios consumidos, siempre y cuando el cliente cumplimente el IMPRESO 24H durante las 24 horas y así se consigne en el log book de recepción.

18. POSIBLES INCUMPLIMIENTOS A ESTE CONTRATO

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones anteriores supondrá la suspensión del contrato hasta que dicho incumplimiento sea subsanado, quedando de cargo del infractor los gastos correspondientes y sus perjuicios.

19. CLAUSULA SUSPENSIVA (SINE QUA NON)

El presente contrato queda supeditado a la liquidación y aclaración de cualquier saldo pendiente que se mantenga con GRUPO MAGIC COSTABLANCA al día de la fecha y correspondiente al periodo de ámbito, periodo y alcance legal vigentes.

20. CLAUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El firmante queda informado que los datos facilitados se incorporarán a un fichero, autorizando a nuestra empresa, al tratamiento de los mismos para su utilización en el desarrollo de acciones comerciales, ya sea de carácter general o adaptado a sus características personales.

El interesado queda informado de su derecho de oposición, acceso, rectificación y cancelación respecto de sus datos personales en los términos previstos en la ley. Pudiendo ejercer este derecho por escrito mediante carta dirigida al Servicio de Atención al Cliente, en nuestras oficinas centrales, sitas Avda. Marineros de Villajoyosa, 19. Edificio Atrium Beach. Torre IV. Villajoyosa (Alicante).

21. NOMBRE COMERCIAL, MARCAS Y LOGOTIPO.

El nombre comercial de Magic Costa Blanca, sus marcas registradas, logotipo, así como cualquier otro signo distintivo, imagen o diseños relacionados con el grupo, son propiedad de GRUPO MAGIC COSTABLANCA. Los derechos de su uso por parte del colaborador lo son exclusivamente para labores de promoción en páginas Web propias de la Agencia

de Viajes y folletos de vacaciones, y están sujetos a la aprobación escrita de GRUPO MAGIC COSTABLANCA que deberá haber sido solicitada con una antelación mínima de 30 días previos a la fecha de su utilización. Quedan excluidas la publicidad en Adwords o cualquier otro soporte sin la aprobación de GRUPO MAGIC COSTABLANCA.

Actualizado a 09/11/2016