



CONDICIONES GENERALES DE USO

1.-RESPONSABLE DEL SITIO WEB

PISOS GUAY, titular del Sitio Web WWW.PISOSGUAY.COM (en adelante, el Sitio Web), es una agencia de viajes mayorista-minorista que se encarga de gestionar la reserva y venta de alojamientos vacacionales, actividades, excursiones, traslados, alquiler de coches, seguro de viajes y demás servicios en Madrid y otras ciudades de España, para aquellos CLIENTES que estén interesados en la contratación de estos servicios. PISOS GUAY pone a disposición de los CLIENTES una plataforma online: WWW.PISOSGUAY.COM, a través de la cual, una persona física o jurídica (en adelante, el CLIENTE) podrá reservar y comprar cualquiera de nuestros servicios promocionados.

1.1. -DATOS ESPECIFICOS DEL SITIO WEB:

Nombre del titular: PISOS GUAY

Domicilio social: C/ Alcalá nº 194 Sótano A, 28028, Madrid

C.I.F.: Y5131566G

Teléfono de contacto: +34 644826246

Correo electrónico: pisosguay@gmail.com

Inscrita en el Registro de Empresas Turísticas como titular del **CICMA nº 4009**, con la denominación de “**PISOS GUAY**”.

2.-ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO, ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB.

Por la acción de acceder, ver o utilizar los materiales, contenidos o servicios accesibles a través del Sitio Web, el CLIENTE pone de manifiesto que comprende y acepta estas Condiciones Generales de Uso, las cuales definen los derechos y obligaciones de PISOS GUAY y el CLIENTE para la contratación de los servicios de excursiones, actividades, alojamientos vacacionales, traslados, alquiler de coches, seguros de viajes, entre otros servicios promocionados.

Estas son las únicas CONDICIONES GENERALES DE USO aplicables al uso del Sitio Web (sin perjuicio de que para determinados servicios podrían existir condiciones particulares) y a la contratación de los servicios y sustituyen a cualesquiera otras condiciones, salvo previo acuerdo y por escrito entre PISOS GUAY y el CLIENTE.

No necesitas registrarte para acceder al Sitio web, ni a sus contenidos e información. Sin embargo, para poder contratar los servicios ofrecidos por PISOS GUAY, se requerirá nos proporcionen algunos datos personales (nombre, apellidos, teléfono y email) esencialmente para el registro del Usuario y la aceptación de estas condiciones antes de formalizar el pago correspondiente. Para conocer el tratamiento que realizamos de los mismos, por favor, consulta la [Política de privacidad](#).



3.-OBJETO DEL SITIO WEB

PISOS GUAY ha creado el presente Sitio Web para ofrecer al CLIENTE un servicio de reserva y venta de alojamientos vacacionales, actividades, excursiones, traslados, alquiler de coches, seguro de viajes, para diferentes ciudades de España, principalmente Madrid.

Asimismo, PISOS GUAY le informa que las actividades, excursiones, visitas guiadas y los alojamientos vacacionales, así como los traslados, alquiler de coches, seguro de viajes son servicios proporcionados directamente por terceras empresas colaboradoras de PISOS GUAY (en adelante, el/los Proveedor/es). Por lo tanto, PISOS GUAY se limita únicamente a ofrecer a través del sitio web un servicio de reserva de alojamientos vacacionales, actividades, excursiones, visitas guiadas, traslados, alquiler de coches, seguro de viajes, los cuales son ejecutados directamente por los proveedores.

Por lo general, la contratación de los servicios ofrecidos por PISOS GUAY será llevada a cabo entre el Usuario y PISOS GUAY, si bien en relación con determinados Proveedores y servicios, PISOS GUAY se limitará a proporcionar su Sitio Web como una plataforma online a través de la cual los Proveedores ofrecen sus Servicios para que puedan ser contratados directamente por los CLIENTES.

En este último caso, el CLIENTE, en el momento en el que formalice la reserva, establecerá una relación contractual directa con el Proveedor con el que haya reservado cualquiera de nuestros servicios ofrecidos. PISOS GUAY, actuará únicamente como mero intermediario entre el CLIENTE y el Proveedor, limitándose a transmitir los datos relevantes de la reserva al Proveedor y enviando al CLIENTE un correo electrónico de confirmación de la reserva en representación del Proveedor.

La información mostrada por PISOS GUAY a través de su Sitio Web para la prestación de los servicios está basada en cualquier caso en la información proporcionada por los Proveedores directamente.

4.-RESERVAS EN EL SITIO WEB

Para poder realizar las reservas a través del Sitio Web, el CLIENTE tendrá que facilitar sus datos personales (nombre, apellidos, e-mail, teléfono y móvil), o en su caso los datos de la persona en nombre de la cual se reserva cualquiera de nuestros servicios ofrecidos, con el fin de que PISOS GUAY pueda poder realizar correctamente la reserva solicitada por el CLIENTE.

En virtud de estas Condiciones Generales de Uso, los Usuarios declaran facilitar datos verídicos, exactos, actuales y completos sobre su identidad, o en su caso sobre la persona en nombre de la cual se reserva cualquiera de nuestros servicios ofrecidos. En este sentido, los Usuarios serán responsables de la exactitud de los datos facilitados a PISOS GUAY y de cualquier consecuencia que se pudiera derivar de los errores en la información proporcionada.

De conformidad con lo anterior, los CLIENTES deberán notificar de forma inmediata a PISOS GUAY a través del correo electrónico info@pisosguay.com cualquier uso indebido de su nombre de CLIENTE y/o de su contraseña, debido a circunstancias tales como el robo, extravío o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de que PISOS GUAY pueda proceder a constar la información. Mientras no se comuniquen tales hechos, PISOS GUAY



quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los nombres de Usuarios o contraseñas por terceros no autorizados.

5. -CONDICIONES SOBRE LAS RESERVAS DE CADA SERVICIO PROMOCIONADO

5.1. -ACTIVIDADES Y EXCURSIONES

5.1.1. -Condiciones generales aplicables estas reservas

La reserva de las actividades y excursiones que promociona PISOS GUAY a través del Sitio Web está sujeta a las siguientes condiciones:

- Los CLIENTES podrán modificar los datos de sus reservas siempre que las condiciones de la actividad o excursión lo permitan. Para poder realizar esta modificación, el CLIENTE tendrá que informar esta situación directamente a través del correo electrónico reservas@pisosguay.
- Las fechas y los horarios de las actividades y excursiones anunciadas en el Sitio Web han sido preestablecidas por los Proveedores y no permiten ningún tipo de modificación en este sentido. Únicamente cabría la posibilidad de modificar la fecha y horario de una actividad o excursión, si el CLIENTE ha contratado un servicio privado, en cuyo caso tendrá que comentar esta situación directamente a través del correo electrónico reservas@pisosguay. La respuesta de PISOS GUAY dependerá de las condiciones aplicables de cada Proveedor.
- El tiempo de antelación mínima para cada reserva varía en función de la actividad o excursión que se desee reservar. Este aspecto en concreto se puede ver en la ficha descriptiva de cada actividad o excursión específica en el Sitio Web. PISOS GUAY le informa que no es posible reservar una actividad con una antelación menor a la indicada en la ficha de la actividad correspondiente.
- Para reservar una actividad ó excursión de forma privada, contacte por favor con PISOS GUAY a través del formulario de contacto disponible en pie de página del siguiente enlace: <https://servicios.pisosguay.com/> ó mediante el correo electrónico info@pisosguay

5.1.2.- Condiciones específicas relacionadas con el contenido descriptivo de la actividad ó excursión

- En el email de confirmación, además de detallar toda la información del servicio reservado, PISOS GUAY podrá proporcionar al CLIENTE un justificante o bono de reserva de la actividad ó excursión o PISOS GUAY informará al CLIENTE sobre la recepción de un correo del Proveedor con el justificante o bono oficial del servicio contratado para que el CLIENTE pueda presentarlo ante el Proveedor previamente al inicio de la actividad/excursión o una vez finalizada, según las condiciones establecidas por el Proveedor.
- El punto de encuentro, la fecha, el horario, la duración y toda la información necesaria para el disfrute de la actividad ó excursión reservada, está detallada en la ficha de descripción de cada servicio, en el Sitio Web, así como en el email de confirmación que le envíe PISOS GUAY al Usuario una vez realizada la reserva.



- Es imprescindible que los CLIENTES sean puntuales y se presenten en el punto de encuentro a la hora y fecha indicada en su bono ó justificante, puesto que todas las actividades y excursiones están programadas para iniciar/salir a una hora concreta y no es posible modificar la hora de inicio.
- La duración de las actividades y excursiones promocionadas en el Sitio Web tienen carácter referencial y podrían sufrir ligeras variaciones en función del propio desarrollo del servicio, o por cualquier factor externo al Proveedor y/o PISOS GUAY tales como, por ejemplo, inclemencias meteorológicas, problemas de circulación vial, huelgas, etc.
- Si una vez en el lugar de destino los CLIENTES tuvieran alguna situación en relación con el servicio reservado, y en particular, con el punto de encuentro de la actividad ó excursión, los CLIENTES podrán contactar con el Proveedor ó PISOS GUAY al teléfono de contacto que aparece en el bono que se le entregó en el momento de confirmación de la reserva.
- PISOS GUAY le informa que el bono o justificante de la reserva de la actividad o excursión que le envía/entrega PISOS GUAY, deberá ser impreso por el CLIENTE, debido a que el Proveedor podrá requerirle que entregue dicho bono o justificante que acredita la reserva de la actividad ó excursión previamente al inicio de la misma. PISOS GUAY no asumirá ninguna responsabilidad si el CLIENTE no presenta dicho bono ante el Proveedor.

5.2.-TRASLADOS

Cada uno de los traslados ofrecidos por PISOS GUAY en el Sitio Web están sujetos a determinadas condiciones específicas, que los CLIENTES podrán consultar en la ficha de descripción del traslado en específico o bien en el email si la contratación fuera bajo solicitud de formulario de contacto, podrá leerlas en el presupuesto que PISOS GUAY les envíe por e-mail.

Los servicios de traslados que promociona PISOS GUAY, están categorizados como servicios exclusivos y privados. Por ello, los CLIENTES deben tener en cuenta las siguientes condiciones generales para la contratación:

- El vehículo únicamente pueden utilizarlo los CLIENTE que hayan contratado este servicio.
- Los precios del sitio web de PISOS GUAY son finales y no tienen ningún suplemento por llevar el equipaje siempre y cuando respeten la cabida máxima en el vehículo reservado. De lo contrario si el equipaje exceda la capacidad del vehículo reservado, llevará consigo el cargo de un suplemento económico. Estos precios tampoco incluyen peajes, aparcamientos, ni llamadas telefónicas.
- El tiempo para esperar al CLIENTE varían según la categoría de servicio contratado.
- El número de plazas indicadas en el sitio web es el máximo de personas que pueden viajar en el vehículo además del conductor. Tomar en cuenta que los niños ocupan una plaza al igual que los adultos.
- En los traslados con origen en el aeropuerto, el CLIENTE debe indicar el número de vuelo y la hora de llegada programada de su vuelo y el conductor le espera en la sala correspondiente del aeropuerto, con una Tablet a su nombre.
- En los traslados que tengan origen en un punto en concreto del lugar de destino, el CLIENTE sólo debe indicar la hora en la que quiere que se le recoja.
- El CLIENTE puede modificar el traslado siempre que las condiciones del servicio que ha contratado lo permitan. En tal caso, el CLIENTE podrá realizar la modificación correspondiente a través de
- El idioma oficial del personal que cubre los traslados es el español, sin embargo, también ponemos a



disposición conductor con Inglés, pero bajo previa petición sin gasto adicional.

- Al contratar cualquiera de los traslados ofrecidos en la el sitio web , PISOS GUAY posterior al envío del email de confirmación de la reserva, enviara al correo electrónico que registro, su bono/voucher de servicio que deberá imprimir y en el que se detallará el nombre, email y número de emergencia del Proveedor (o en su caso, el conductor) por si el CLIENTE no encontrara al conductor o tuviera algún problema.
- Las paradas extras fuera del trayecto contratado llevarán consigo el cargo de un suplemento económico, el cual dependerá de la ciudad en la que se encuentre.
- En el caso de que la dirección de destino se encuentre fuera de la zona central de la ciudad, el traslado llevará consigo un suplemento económico. En resumen, si haces modificaciones del trayecto acordado podrán existir suplementos económicos los cuales serán única y exclusivamente responsabilidad del CLIENTE.

5.3.-ALOJAMIENTOS

5.3.1.-Hoteles/Hostales/Pensiones /Apartamentos turísticos

Al efectuar la reserva de cualquiera de los tipos de alojamientos que ofrece PISOS GUAY (Hoteles/Hostales/Pensiones /Apartamentos turísticos) en el sitio web, el cliente tendrá la obligación de leer detalladamente las condiciones específicas de contratación publicadas en la ficha de descripción de alojamiento a contratar.

Sin embargo, PISOS GUAY les adelanta algunas condiciones generales aplicables para todos estos alojamientos:

- PISOS GUAY enviara via e-mail al CLIENTE bono/voucher de servicio del alojamiento contratado, el cual deberá imprimir y mostrar al momento de check in porque es su orden de entrada al alojamiento seleccionado.
- El cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración del alojamiento puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.
- Los precios finales establecidos incluyen el IVA correspondiente. Dichos precios están sujetos a cambios y disponibilidad según la temporada del año y debido a la aplicación de cualquier suplemento extra según las condiciones especiales definidas para cada alojamiento.
- Los CLIENTES podrán modificar los datos de sus reservas siempre que las condiciones de la reserva del alojamiento en específico lo permitan.
- En el caso de que, por causas imprevistas y no imputables a PISOS GUAY, el alojamiento contratado no pudiera ser ocupado por el CLIENTE, PISOS GUAY podrán a disposición del cliente otro alojamiento de igual características sin reembolso por ninguna de las partes.
- En cada alojamiento promocionado por PISOS GUAY existen establecidas normas específicas, las cuales deberán ser respetadas y cumplidas para evitar inconvenientes con el Proveedor.



- La contratación de cualquier de los alojamientos ofrecidos por PISOS GUAY, conllevan el abono de una FIANZA O DEPOSITO DE GARANTIA extra. Dicha fianza es reembolsable si deja el alojamiento en perfecto estado, de lo contrario no. En muchos de los alojamiento la fianza se paga por adelantado y en otros al momento del check in en efectivo o mediante tarjeta de credito o debito. El precio de cada deposito de garantía varia segun el alojamiento seleccionado.
- Es de carácter obligatorio y responsabilidad del CLIENTE para poder hacer el check in en el alojamiento contratado, llevar consigo su documento de identidad.

5.4.-SEGURO DE VIAJES

PISOS GUAY informa a los CLIENTES que la solicitud para la contratación de los seguros de viajes ofrecidos en el sitio web , se llevara a cabo mediante un formulario de contacto que esta visible y disponible en la página del siguiente enlace : <https://servicios.pisosguay.com/seguros-de-viajes>

Las condiciones generales y específicas de contratación de los seguros de viajes la recibirán los CLIENTES interesados que rellenen, completen y envíen el formulario contacto que ha creado PISOS GUAY para la elaboración del presupuesto, el cual será enviado a través del e-mail info@pisosguay.com junto a sus condiciones, antes de la formalización de emisión del seguro de viajes seleccionado según su necesidad.

6.-CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La contratación de la reserva de los servicios de PISOS GUAY quedará formalizada una vez que los CLIENTES hayan completado y aceptado el formulario de reserva del servicio elegido, y haya sido confirmado, tras haber completado correctamente el proceso de reserva y se haya realizado correctamente el pago de la misma.

6.1.-PRECIOS

Los precios serán los indicados por PISOS GUAY en el momento de la reserva del servicio que haya seleccionado el CLIENTE Tenemos servicios de confirmación inmediata y bajo consulta de disponibilidad publicados en el sitio web. Debe tener en cuenta que según la condición de cada servicio en específico pagara al momento de reservar el monto que refleje.

PISOS GUAY notifica al CLIENTE que los precios de cada servicio publicado en el sitio web se expresan en Euros (€), incluyendo los impuestos, y el importe total se indicará en el momento de la confirmación definitiva de la contratación del servicio.

Antes de realizar la contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos el CLIENTE podrá comprobar en línea todos los detalles del servicio elegido: nombre, descripción, fechas de disfrute, precios, disponibilidad, políticas de cancelación, descuentos, impuestos y el total de la compra. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice el pedido.



6.2.-FORMAS Y MEDIOS DE PAGO

PISOS GUAY en el sitio web pone a disposición para pagar cualquier servicio publicado, las siguientes opciones seguras y confiables:

- **Pago online a través TPV VIRTUAL Redsys en el sitio web con tarjeta bancaria de crédito o débito (Visa o Mastercard).**
- **Transferencia ó Deposito bancario a la cuenta corporativa de PISOS GUAY :**

ENTIDAD BANCARIA: SABADELL

Nº CUENTA: ES33 0081 0144 6600 0228 4132

BIC: BSABESBB

BENEFICIARIO: PISOS GUAY

Si elige la modalidad de pago transferencia o depósito bancario, deberán enviar al correo electrónico reservas@pisosquay.com el justificante o comprobante de la transacción, indicando en cuerpo del e-mail el servicio contratado (Nombre, cantidad de personas, fechas).

PISOS GUAY informa a Los CLIENTES que tambien podiesen pagar por e-mail, debido a que disponen de una pasarela de pago por **TPV Phone & Sell E-mail & SMS** que recibe pagos con tarjeta bancaria de crédito o débito (Visa o Mastercard). Esta modalidad se ejecuta mediante la solicitud del fichero de autorización de pago a través del e-mail reservas@pisosquay.com .

En definitiva, los servicios ofrecidos en el sitio web de PISOS GUAY se pagan al momento de reservar según cada política y mediante el medio de pago de su preferencia.

Por otra parte, tras la contratación de la reserva, los CLIENTES recibirán un correo electrónico de confirmación en donde se le confirmará el cobro del servicio contratado y se le proporcionará un bono/voucher de compra de los servicios contratados. El CLIENTE deberá tener en cuenta que dicho bono/voucher de compra no equivale a la emisión de la factura correspondiente a la contratación de los servicios. El Usuario podrá solicitar la factura una vez haya formalizado su reserva a través del Sitio Web.

En algunos casos, la documentación necesaria para hacer uso del servicio contratado (excursion, actividad, traslado, alojamiento, seguro de viajes, entre otros) será enviada vía email al CLIENTE por el Proveedor del servicio. En caso de que se cancele la reserva conforme a lo indicado en el apartado POLÍTICA DE CANCELACIONES de estas Condiciones Generales de Uso, PISOS GUAY procederá a emitir los documentos rectificativos oportunos para el CLIENTE.

Nuestros servicios se presentan dentro del territorio nacional, por tal motivo PISOS GUAY emitirá una factura por la prestación de servicios como intermediarios en nombre y por cuenta ajena del Proveedor, al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional 4ª del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Los CLIENTES deberán notificar a PISOS GUAY cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta usada para la compra través de <https://pisosquay.com/contacto/> o del e-mail administración@pisosquay.com en el menor tiempo posible para que PISOS GUAY pueda hacer las gestiones oportunas.



6.3.-RECLAMACIONES

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

- **Teléfono corporativo: +34 644826246**
- **E-mail: reservas@pisosguay.com**

6.3.1.-Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el CLIENTE y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

7.-POLÍTICA DE CANCELACIONES

Sin perjuicio de los derechos del CLIENTE en materia de cancelaciones de servicios de viajes combinados a los que le sea de aplicación lo establecido 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 (en adelante, "Ley General de Consumidores y Usuarios"), cada uno de los servicios promocionados por PISOS GUAY en el Sitio Web (actividades, excursiones, traslados, alojamientos, seguro de viajes, entre otros) cuenta con una política de cancelación específica, que el CLIENTE podrá consultar en la ficha de descripción de cada servicio antes su contratación en el Sitio Web.

Por lo tanto, a cada servicio le serán aplicables sus condiciones específicas de cancelación, las cuales establecerán el plazo de cancelación y si hay algún tipo de penalización o no.

En resumen, PISOS GUAY gestionará las cancelaciones conforme lo dispuesto en la política de cancelación de cada servicio promocionado (actividades, excursiones, traslados, alojamientos, seguro de viajes, entre otros).

En el caso de que el Proveedor no tenga disponibilidad en la fecha contratada, se ofrecerá una alternativa de fecha u horario al CLIENTE, que deberá ser aceptada o rechazada por el mismo en un plazo de 72 horas, desde la notificación de la modificación en la reserva. En caso de no recibir contestación en el plazo establecido o en caso de rechazar la modificación, la reserva se cancelará y el importe de la misma se reintegrará con carácter inmediato al CLIENTE. En cualquier caso, PISOS GUAY emitirá la documentación rectificativa oportuna.

De conformidad con lo anterior, y mediante la aceptación de las presentes condiciones generales de uso, los clientes declaran:

- Haber leído y aceptado expresamente la presente política de cancelaciones y manifiestan estar de acuerdo con las condiciones de cancelación de la actividad, excursión, traslado, alojamiento, seguro de viajes o cualquier otro servicio promocionado y que reserven a través del sitio web.



8.-CONDUCTA EN EL SITIO WEB

Los CLIENTES reconocen y aceptan que son los únicos responsables del uso que realices del Sitio Web y los servicios promocionados en el mismo.

Asimismo, los CLIENTES se comprometen a hacer un uso adecuado de los servicios o los contenidos del Sitio Web de conformidad con el Aviso Legal y a no emplearlos para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, u otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

PISOS GUAY se reserva el derecho a denegar a un CLIENTE cualquier intento de acceso al sitio web, en los casos de que se produzca cualquier tipo de actividad incorrecta del sitio web, en conformidad con lo expuesto en esta cláusula.

9.-COMENTARIOS, COMUNICACIONES Y OPINIONES

Los CLIENTES que hayan reservado cualquier servicio promocionado por PISOS GUAY (actividades, excursiones, traslados, alojamientos, seguro de viajes, entre otros) a través del sitio web, podrán publicar sus opiniones y valoraciones en el home del servicio en específico contratado.

Para que se lleve acabo esta acción, PISOS GUAY enviará un email al CLIENTE, cuando hayan terminado de usar el servicio contratado, con el fin de que pueda valorar la experiencia y el servicio ofrecido por parte de PISOS GUAY.

Cuando PISOS GUAY reciba la opinión y valoración del CLIENTE, la revisará y la publicará siempre y cuando el contenido de las mismas no sea ilícitos, falsos, insultos, racistas, xenófobos, que vulneren la legislación vigente en aspectos como la propiedad intelectual o industrial y cualesquiera otros que vayan en contra del orden público, moral y la buena fe, y siempre que cuyo contenido no incorpore anuncios o enlaces a otros sitios web y/o que la opinión no se corresponda con el servicio valorado.

En resumen, PISOS GUAY se reserva el derecho de no publicar todas aquellas opiniones y valoraciones cuyo contenido puedan incluir las siguientes expresiones:

- Frases discriminatorias
- Contenido degradante
- Actividades ilegales
- Violencia

Las comunicaciones entre PISOS GUAY y los CLIENTES se realizarán por escrito vía mail con acuse de recibo o por cualquier otro medio por el que conste la recepción y el contenido de la comunicación.

PISOS GUAY Informa que para:

- Las comunicaciones a los CLIENTES: se usará el correo electrónico de registro al reservar en el sitio web.
- Las comunicaciones a PISOS GUAY tendrán que remitirse a: reservas@pisosguay.com



10.-EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de la responsabilidad en los servicios de viajes combinados a los que les sea de aplicación lo establecido en la Ley General de Consumidores y Usuarios y a modo enunciativo, pero no limitativo, PISOS GUAY no se hace responsable de las siguientes circunstancias:

- De las cancelaciones realizadas fuera de plazo por parte de los CLIENTES. PISOS GUAY no será responsable bajo ningún concepto de devolver los importes pagados por sus CLIENTES cuando éstos no hayan cumplido con el plazo de cancelación previsto en la política de cancelación específica aplicable a cada servicio.
- De los retrasos u errores cometidos por parte de los CLIENTE para llegar al punto de encuentro de la actividad, excursión, visita guiada y/o traslado reservado. Esto es, PISOS GUAY no asumirá ninguna responsabilidad si el CLIENTE pierde la actividad, excursión, alojamiento o el traslado reservado por falta de puntualidad y/o por no encontrarse en el punto de encuentro que corresponda.
- De los casos en los que el Proveedor niegue al CLIENTE el acceso a la actividad, excursión, traslado, alojamiento correspondiente cuando éste no lleve el correspondiente bono impreso en papel y/o descargado en su teléfono móvil (según lo requerido en cada caso por el Proveedor).
- De los daños y robos que afecten a los CLIENTES y a los bienes de su titularidad durante el disfrute del cualquier servicio contratado a PISOS GUAY (actividades, excursiones, estancia en alojamiento y/o durante el trayecto del servicio de traslado elegido).
- De las lesiones, daños y accidentes que pudiera sufrir el CLIENTE durante el disfrute de la actividad, excursión, alojamiento y/o traslado reservado, así como de aquellas lesiones, daños y accidentes sufridos por el CLIENTE previamente al servicio y que le haya impedido disfrutar del mismo.
- De los casos en los que el vehículo reservado para el traslado no acuda al punto de recogida cuando la información que ha facilitado el CLIENTE sobre los horarios y punto de recogida es errónea o equívoca.
- De la pérdida de vuelos, trenes, autobuses o cualquier otro medio de transporte, como consecuencia de no haber solicitado el servicio de traslado con el plazo de antelación recomendado por PISOS GUAY. El CLIENTE es el único responsable de conocer la hora de salida de su vuelo/tren/autobús y solicitar el servicio de recogida con tiempo suficiente.
- De las condiciones meteorológicas en las que el Proveedor lleve a cabo las actividades, excursiones y/o check in a los alojamientos reservados por los CLIENTES. Bajo ningún concepto PISOS GUAY será responsable de estas circunstancias, por lo que el servicio se entenderá correctamente prestado.
- De la calidad y adecuación del servicio contratado por el CLIENTE.
- De los casos en los que las actividades ó excursiones se hayan completado en lo que respecta a todos los puntos de interés incluidos en estas, aunque la duración haya sufrido una ligera variación por cualquier factor externo al Proveedor y/o PISOS GUAY. En esta situación, se entenderá que el servicio ha sido correctamente prestado.
- De las quejas y reclamaciones en cuanto al servicio contratado por el CLIENTE que deberán ser gestionadas con el Proveedor del servicio, sin perjuicio de que PISOS GUAY pueda colaborar con el CLIENTE para atender sus reclamaciones.



Además, y en los casos en que el CLIENTE contrate los servicios directamente con el Proveedor, PISOS GUAY no será responsable:

Del cumplimiento de cualquier obligación fiscal de declaración, pago o cualquier otro tipo que se derive o sea consecuencia del servicio prestado por el Proveedor. PISOS GUAY se exonera de cualquier tipo de responsabilidad fiscal en relación a los servicios prestados por el Proveedor.

Asimismo, PISOS GUAY no otorga ninguna garantía ni se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse del acceso o uso del contenido o del Sitio Web. Entre otras, y a título enunciativo y no limitativo, PISOS GUAY no se responsabiliza de las siguientes circunstancias:

- Falta de disponibilidad, mantenimiento y efectivo funcionamiento del Sitio Web y/o de sus servicios o contenidos, así como por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Sitio Web.
- De los fallos técnicos imputables a terceros o a causas de fuerza mayor que impidan el correcto funcionamiento del Sitio Web.
- Los casos de fuerza mayor, entendidos tales como el fallo, suspensión o interrupción de los servicios o utilización del Sitio Web, como consecuencia del bloqueo de la red de Internet, acciones u omisiones de terceras personas, o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de PISOS GUAY que impidan la utilización normal del Sitio Web.
- El uso ilícito, negligente, fraudulento, contrario a los términos de las presentes Condiciones Generales de Uso, o a la buena fe, del Sitio Web, por parte de los CLIENTES.

PISOS GUAY se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que por derecho le correspondan contra los CLIENTES, como consecuencia de la comisión de los actos descritos en el presente apartado, y en general, por el incumplimiento de las presentes CONDICIONES GENERALES DE USO.

11.- PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1.- Propiedad Intelectual e Industrial relativa al Sitio Web

Todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente de este Sitio Web y, en especial, con carácter enunciativo, pero no limitativo, todos los derechos sobre las fotografías, imágenes, textos, logotipos, diseños, marcas, nombres comerciales, datos que se incluyen en el Sitio Web y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual e industrial son titularidad de PISOS GUAY, o bien de terceros que han autorizado expresamente a PISOS GUAY para la utilización de los mismos en el Sitio Web.

Por ello y en virtud de lo dispuesto en Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (en adelante, "Ley de Propiedad Intelectual"), así como en la Ley 17/2001, de 7 de diciembre de Marcas y la legislación complementaria en materia de propiedad intelectual e industrial, queda expresamente prohibida la reproducción, transmisión, adaptación, traducción, distribución, comunicación pública,



incluida su modalidad de puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos del Sitio Web, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, salvo autorización expresa otorgada por escrito por parte de PISOS GUAY no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Sitio Web, y en ningún caso se entenderá que el acceso y navegación de los CLIENTES implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos por parte de PISOS GUAY.

Cualquier uso de esos contenidos no autorizado previamente por parte del Usuario será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial y dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

11.2.- Propiedad Intelectual relativa a las opiniones de los clientes publicadas en el Sitio Web

Puesto que el Sitio Web permite la publicación de opiniones, los CLIENTES otorgan a PISOS GUAY una licencia de carácter universal, sin restricciones y gratuita para el uso, distribución, comunicación pública, adaptación y reproducción de dichas opiniones. A través de la referida licencia PISOS GUAY podrá transformar, adaptar y en definitiva, utilizar las opiniones de los CLIENTES para finalidades de publicidad y promoción en los sitios web y redes sociales titularidad de PISOS GUAY.

12.MODIFICACIONES

PISOS GUAY se reserva el derecho a realizar tantas modificaciones como considere oportunas en las presentes Condiciones Generales de Uso, en cuyo caso se les comunicará previamente a los CLIENTES. Estas modificaciones serán válidas desde su publicación en el sitio web.

13.CLÁUSULA DE SALVAGUARDA

Todas las cláusulas o extremos de estas Condiciones Generales de Uso deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma, no viéndose afectadas el resto de las estipulaciones en caso de que una de ellas haya sido declarada nula por sentencia judicial o resolución arbitral firme. Se sustituirá la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que preserven los efectos perseguidos por las CONDICIONES GENERALES DE USO.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones generales de uso se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. PISOS GUAY y el CLIENTE acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse sobre la prestación de los servicios objeto de estas Condiciones, a los juzgados y tribunales del domicilio del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE tenga su domicilio fuera de España, PISOS GUAY y el CLIENTE renuncian expresamente a cualquier otro fuero, sometiéndose a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.