



## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Este documento contractual registrará la contratación de productos y servicios a través del sitio web [www.balnearioelgorriaga.com](http://www.balnearioelgorriaga.com) propiedad de BALNEARIO ELGORRIAGA S.L., en adelante BALNEARIO ELGORRIAGA.

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 de BALNEARIO ELGORRIAGA.

BALNEARIO ELGORRIAGA 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 por lo que aconseja leer detenidamente las presentes condiciones antes de realizar cualquier compra o reserva.

### **Identidad de las partes contratantes**

Por un lado, el proveedor de los servicios contratados por el USUARIO es BALNEARIO ELGORRIAGA, con domicilio social en C/Errotaldea, s/n - 31744 Elgorriaga (Navarra), NIF B31492382 y con teléfono de atención al cliente 948 45 60 45.

Y por otro, el USUARIO, que es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados a BALNEARIO ELGORRIAGA.

## **Objeto de la contratación**

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual entre BALNEARIO ELGORRIAGA y el USUARIO en el momento en que este acepta, durante el proceso de contratación en línea, la reserva de hotel o la compra de alguno de nuestros productos de cosmética.

La relación contractual de reserva de alojamiento o compra de productos conlleva el pago por parte del USUARIO 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.

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE RESERVAS ON LINE**

### **1. TIPO DE RESERVAS**

Reserva garantizada: El hotel mantendrá durante toda la noche todas las reservas garantizadas. En caso que realicen alguna cancelación fuera de plazo o no lleguen al hotel, éste le facturará el total de la estancia reservada y la cancelación automática del resto de la estancia. Ver las condiciones de cancelación a la hora de realizar una reserva. Excepto, las No Reembolsables que en el momento de realizar la reserva se cargará el 100% de la estancia. Dicho importe es no reembolsable. No permite cancelaciones ni modificaciones.

### **2. CAMBIOS Y ANULACIONES**

a) Al realizar una reserva en el establecimiento, Ud. acepta sus condiciones de cancelación y no show (no presentación), así como los términos y condiciones adicionales que pueden afectar a su reserva y/o estancia.

b) La política general de cancelación y no show aparece indicada tanto en las páginas de información del establecimiento, como en el proceso de reserva (AVISOS) y en el e-mail de confirmación.

### **3. PRECIOS DE LA HABITACIÓN**

Los precios que se indican son Precios Venta al Público I.V.A. incluido. Hora de entrada al hotel: a partir de las 14:00 hrs. Hora de salida del hotel: antes de las 12:00 hrs.

## **CONDICIONES GENERALES QUE REGIRÁN EN LA COMPRA DE PRODUCTOS DE COSMÉTICA Y BONOS REGALO**

### **1. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS**

Todos los productos de cosmética y bonos regalo ofertados a través de la página web de BALNEARIO ELGORRIAGA incluyen una relación de sus características y precio. No obstante, si el Usuario tiene alguna duda de las mismas puede ponerse en contacto con nosotros mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección [reservas@balnearioelgorriaga.com](mailto:reservas@balnearioelgorriaga.com)

El contenido de la web se actualiza constantemente, siendo el objetivo principal de BALNEARIO ELGORRIAGA ofrecer una información veraz, completa y sin errores tipográficos de las características y precios de los productos ofertados. Si en alguna ocasión se produjera algún error en la información facilitada en la página web, BALNEARIO ELGORRIAGA procederá inmediatamente a su corrección.

De existir un error tipográfico en alguna de las características o precios y el cliente hubiera realizado el pedido de dicho producto, se le informará inmediatamente de este error y del precio real del producto, teniendo derecho el cliente a anular el pedido si así lo desea.

BALNEARIO ELGORRIAGA se reserva el derecho a modificar, sin previo aviso, los precios, productos y promociones contenidas en la página web.

### **2. DISPONIBILIDAD**

Los pedidos se atenderán por riguroso orden de recepción. En caso de finalizar las existencias de un producto solicitado, dicha circunstancia será puesta en conocimiento, mediante (email o teléfono) del cliente y, a su elección, se cancelará el pedido o se le ofrecerá un producto de prestaciones y características similares. En el caso de que no sea posible contactar con el cliente se cancelará el pedido automáticamente.

No se pondrán a la venta de forma intencionada más unidades de las que se disponga.

### **3. PRECIOS**

Todos los precios señalados incluyen el IVA y serán abonados en el momento de la compra mediante pasarela de pago con tarjeta de crédito o débito (**Visa, Visa Electron, Mastercard y Maestro, Amerixan Express, Diners**).

Los gastos de envío en el caso de compra de productos de cosmética serán de 5 euros.

En el caso de los Bonos Regalo, la entrega en formato caja en un domicilio supondrá un coste adicional de 6 euros. Estos importes se indicarán en el carrito de compra de forma independiente al precio del producto. De esta forma el cliente lo conocerá antes de formalizar y realizar el pago de la compra.

BALNEARIO ELGORRIAGA se reserva el derecho a modificar los precios que se muestran en el sitio sin previo aviso. El precio de los artículos será el que se estipule en cada momento en la tienda on line salvo en caso de error manifiesto.

#### **4. FORMALIZACIÓN DEL PEDIDO**

Para comprar un artículo es necesario posicionarse en la página de cosmética o Bonos regalo y clicar en el botón "COMPRAR".

Posteriormente deberá seleccionarse el producto junto con la cantidad de unidades.

En el siguiente paso se pedirán los datos personales necesarios para la compra. Los datos obligatorios aparecen con un asterisco.

Una vez registrados los datos en el formulario, antes de clicar de nuevo en el botón "COMPRAR" debe aceptar las Condiciones Generales de Contratación y leer la Política de Privacidad donde se le informa de los tratamientos de datos que hace BALNEARIO ELGORRIAGA, las finalidades de los mismos y los derechos que pueden ejercerse.

Así mismo en este paso, el usuario puede presta su consentimiento para que Balneario Elgorriaga le pueda remitir información sobre ofertas y promociones especiales.

En caso de existir cualquier problema o duda con el pedido el usuario puede contactar con BALNEARIO ELGORRIAGA, a través de los diferentes canales: teléfono, email.

#### **5. PAGO**

Una vez registrados los datos en el formulario, en el momento en que clique el botón de "COMPRAR", aparecerá la pasarela de pago con la información sobre la operación y se le requerirán los datos de la tarjeta.

Deberá seguir las instrucciones que se le vayan indicando.

El cliente deberá pagar los productos en el momento de la compra mediante la pasarela de pago con tarjeta de crédito o débito (**Visa, Visa Electrón, Mastercard y Maestro, American Express, Diners**).

De conformidad con el artículo 37 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, el compromiso de pago realizado a través de una tarjeta bancaria es irrevocable. Al proporcionar información sobre su tarjeta bancaria, el Cliente autoriza el cargo en su tarjeta.

Todos los pagos se realizan a través de una pasarela de pago segura que encripta los datos de las tarjetas.

Con el objetivo de dar la máxima seguridad al sistema de pago, BALNEARIO ELGORRIAGA utiliza sistemas de pago seguro de entidades financieras de primera línea en comercio electrónico. En este sentido, los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad financiera correspondiente.

Una vez realizado el proceso de compra, el cliente recibirá un email confirmando su pedido.

## **6. CANCELACIÓN**

Si hubiera existido algún error imputable a BALNEARIO ELGORRIAGA en la realización del envío o el producto es defectuoso, se realizará la sustitución del producto sin cargo alguno y tan pronto como el cliente le comunique esta circunstancia mediante el envío de un correo electrónico a [reservas@balnearioelgorriaga.com](mailto:reservas@balnearioelgorriaga.com).

## **7. DESISTIMIENTO**

En cumplimiento de la normativa aplicable, el cliente tiene derecho de desistimiento de la compra de productos adquiridos, en virtud del cual, podrá devolver el producto recibido sin necesidad de justificación. El ejercicio de este derecho de desistimiento tendrá que realizarse en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de su recepción y según el calendario oficial del lugar donde se ha entregado el bien.

Para poder ejercer este derecho de desistimiento será imprescindible que conserve el embalaje original de los artículos, que estén en perfecto estado y sin desprecintar.

Para proceder a una devolución por desistimiento se deben seguir los siguientes pasos:

1º.- Informar vía correo electrónico en [reservas@balnearioelgorriaga.com](mailto:reservas@balnearioelgorriaga.com) antes de 14 días naturales desde su recepción que el producto quiere ser devuelto. También podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes condiciones, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

2º.- Una vez comunicada esta intención de ejercer el derecho de desistimiento dentro de los 14 días tras la recepción del mismo, BALNEARIO ELGORRIAGA, le comunicará al cliente el acuse de recibo de dicho desistimiento mediante el envío de un correo electrónico.

3º.- El cliente tendrá otros 14 días adicionales para devolver el producto. Los costes de la devolución correrán de cargo del cliente. BALNEARIO ELGORRIAGA realizará el reembolso una vez haya recibido los productos.

La devolución se hará en su embalaje original, en perfecto estado y precintados.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Para poder realizar la compra BALNEARIO ELGORRIAGA le solicitará al comprador datos personales. La compra podrá hacerla sin necesidad de crear una cuenta.

En el momento de facilitar los datos en los formularios Web, el usuario deberá leer y aceptar nuestra Política de Privacidad.

## **9. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Las presentes Condiciones generales de contratación se rigen por la legislación española aplicable en la materia. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de las presentes Condiciones, las partes se someten a la jurisdicción propia del domicilio del cliente o lugar del cumplimiento de la obligación salvo que la ley imponga otra jurisdicción.