

## CONDICIONES GENERALES DE USO Y CONTRATACIÓN - POLÍTICA DE PRIVACIDAD - COOKIES

### 1 – INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El presente documento establece las Condiciones Generales de Uso de los servicios prestados por SG ENTORNOS TURÍSTICOS S.L. a través de su sitio web [www.sientegalicia.com](http://www.sientegalicia.com) reservándose esta empresa el derecho a modificar y actualizar periódicamente las mismas, sin obligación de comunicación previa a los usuarios, si bien dichas modificaciones en ningún caso tendrán carácter retroactivo.

Las presentes condiciones de uso no excluyen la posibilidad de que determinados servicios prestados a través de este sitio web, por sus características particulares, sean sometidos a sus propias condiciones específicas de uso.

El usuario, a través de la utilización de nuestra plataforma web, declara que dispone de capacidad legal necesaria para actuar y contratar en la web de acuerdo con las condiciones que se recogen en los apartados siguientes, las cuales declara comprender y aceptar. Los usuarios que contraten servicios a través del sitio web de SIENTE GALICIA, manifiestan ser mayores de edad (18 años). En caso de contratación por menores de edad, se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado.

El contrato podrá formalizarse en el mismo idioma que se utiliza en nuestra página web.

Estas condiciones generales les serán también de aplicación a aquellos consumidores que contraten por vía telefónica o vía e-mail. SIENTE GALICIA informará a dichos consumidores de las condiciones generales de contratación que aquí se establecen a través de soporte escrito y duradero. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta.

Ante cualquier duda, contacte con nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com). También puede contactarnos a través del teléfono +34 982 226 865 o en nuestro domicilio en la Plaza de Augas Férreas nº1 – entresuelo, 27002 Lugo.

### 2 – NUESTROS DATOS

El sitio web [www.sientegalicia.com](http://www.sientegalicia.com) es propiedad de SG Entornos Turísticos S.L. (en adelante SIENTE GALICIA) con CIF B-27413228 y domicilio social en Lugo, Plaza de Augas Férreas nº 1 – Entresuelo, inscrita en el Registro Mercantil de Lugo, tomo 425, Hoja LU-13876, folio 62, libro 0, inscripción 1ª.

SG Entornos Turísticos S.L. es titular de la marca Siente Galicia, así como de los dominios de alto nivel y de diversos subdominios y alias de esos dominios. Todos los Servicios que SG Entornos Turísticos S.L. presta a través de la marca Siente Galicia o cualquiera de sus dominios y subdominios, así como toda referencia a este Sitio Web se entenderán bajo la denominación de la marca Siente Galicia.

Le recordamos nuestra información contacto:

Correo electrónico: [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com).

Teléfono: +34 982 226 865

Domicilio: Plaza de Augas Férreas nº1 – entresuelo, 27002 Lugo.

### 3 – USO DE NUESTRO SITIO WEB

Le informamos de que al hacer uso de nuestra página web usted consiente que sus datos sean tratados con arreglo a lo establecido en las Políticas de Protección de Datos, que se encuentran detalladas más adelante. SIENTE GALICIA podrá contactar con usted en el caso de que durante la contratación de nuestros servicios no nos haya facilitado toda la información que necesitamos para gestionar su reserva.

Así mismo, al hacer uso de esta plataforma web usted declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad, como también se compromete a no realizar ninguna reserva fraudulenta, acto ilícito o en el que medie mala fe a través de nuestra plataforma.

Usted tampoco debe realizar un uso indebido de esta página web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web. No seremos responsables de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma le redirija.

#### **4 – LINKS DESDE NUESTRA PÁGINA WEB**

En el caso de que nuestra página web contenga links a otras páginas web y materiales de terceros, dichos links se facilitan únicamente a efectos informativos, sin que nosotros tengamos control alguno sobre el contenido de dichas páginas web o materiales. Por lo tanto, no aceptamos responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida derivados de su uso.

#### **5 – DEFINICIONES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

A los efectos de facilitar al usuario la comprensión de este documento, así como del posible contrato entre SIENTE GALICIA y el usuario, cabe definir los siguientes términos:

- a) «Producto o servicio»: los viajes combinados, paquetes turísticos, escapadas, tarjetas regalo o servicios sueltos propuestos por SIENTE GALICIA.
- b) «Organizador»: la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.
- c) «Detallista»: la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.
- d) «Contratante principal»: la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.
- e) «Beneficiario»: la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.
- f) «Cesionario»: la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.
- g) «Consumidor o usuario»: cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.
- h) «Contrato»: el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

SIENTE GALICIA, en su condición de Agencia de Viajes minorista-mayorista, ofrece tanto paquetes propios como servicios de otras Agencias de Viaje Mayoristas, en cuyo caso, SIENTE GALICIA actúa como simple intermediaria entre la Agencia Mayorista organizadora y el cliente. En este supuesto de intermediación entre agencias mayoristas, si bien SIENTE GALICIA puede suministrar información en su sitio web, la organización técnica de los mismos y la formalización de reservas serán realizadas por las agencias mayoristas, limitándose la responsabilidad de SIENTE GALICIA a las obligaciones que legalmente le son atribuidas, en su calidad de agencia minorista de viajes.

#### **6 – CÓMO CONTRATAR LOS SERVICIOS Y DISPONIBILIDAD**

Para contratar los servicios ofertados en nuestra web, deberá seguir el procedimiento de compra online y finalmente realizar el pago a través de cualquiera de los medios de pago que se detallan a continuación. Tras esto, recibirá un correo electrónico confirmando la contratación del servicio.

Para iniciar el proceso de contratación, primero el usuario de la página web deberá seleccionar el alojamiento, o escapada, junto con el número de personas, de habitaciones y fechas, clicando sobre el botón “RESERVAR” de la web. Será necesario, para completar la reserva con éxito, que el cliente aporte una serie de datos de carácter personal tales como su nombre y apellidos y el correo electrónico (entre otros).

En el caso de que el usuario detecte un error en los datos introducidos durante la realización de la reserva, podrá subsanar dichos errores retrocediendo en el proceso de compra. Si ya se ha finalizado la reserva, el cliente dispondrá de 24h para dirigirse a SIENTE GALICIA (a través de cualquiera de las vías de contacto disponibles), para que dichos errores puedan ser subsanados. En el caso de que el error se haya cometido en la selección de fechas, puede que la modificación de dicho error suponga un coste para el consumidor derivado de los gastos de reserva que SIENTE GALICIA debe asumir, o derivado del carácter no reembolsable de la oferta. En cualquier caso, SIENTE GALICIA hará todo lo posible para intentar subsanar estos errores cometidos por el consumidor sin que acarreen perjuicio para el mismo.

Por norma general, puede realizarse la reserva de un producto o paquete de servicios hasta el mismo día de entrada hasta las 17:00h. No obstante, en determinados supuestos, dependiendo del alojamiento o de los servicios que ofrezca la escapada, este plazo puede ser mayor o menor. Esto se debe a que ciertas actividades necesitan una mayor planificación.

Se puede realizar una reserva con fechas concretas para disfrute del comprador o bien para regalar. Durante el proceso de reserva se ofrece la posibilidad de indicar el nombre del beneficiario o del titular, si éste es distinto al comprador. También en la propia web se da la posibilidad de adquirir una tarjeta regalo personalizada.

El contrato se entenderá celebrado, desde que el usuario finalice el proceso de reserva y se envíe el correo de confirmación por parte de SIENTE GALICIA, que se realizará en las 24 h siguientes a la recepción de la aceptación. SIENTE GALICIA, archivará la oferta y la aceptación así como las características del objeto del contrato. Dicha información únicamente será accesible para el usuario contratante, poniéndose en contacto con nosotros a través de cualquiera de los medios disponibles para ello (correo electrónico, teléfono de contacto).

Asimismo se ofrece un apartado en la página principal de la web, llamado ¿Cómo funciona?/Preguntas Frecuentes, en el que se informa sobre las cuestiones más solicitadas.

**6.1. Disponibilidad:** Una vez realizada la Reserva por el cliente a través de la web y previamente a la confirmación por SIENTE GALICIA, puede ocurrir, excepcionalmente, y pese a nuestros esfuerzos de actualización, que no exista disponibilidad para las fechas seleccionadas o para el paquete elegido.

El compromiso adquirido por SIENTE GALICIA de venta del servicio ofertado queda supeditado a la disponibilidad de plazas en las fechas seleccionadas por el comprador, por lo que SIENTE GALICIA, en su compromiso de calidad y servicio al cliente, intenta en todo momento que todos los servicios o paquetes de servicios estén disponibles en las fechas expuestas en la web. Sin embargo, de concurrir circunstancias excepcionales como pedido abusivo, multipedido interactivo o que puntualmente el hotel no disponga de plazas libres y aún no nos lo haya comunicado, el pedido y el contrato suscrito entre las partes quedarán sin efecto en virtud de la presente cláusula resolutoria.

En este caso, se informará al cliente a la mayor brevedad posible y se le darán otras opciones de fechas o de alojamiento similares, que deberá confirmar el cliente para conformar un nuevo contrato si fuera de su interés.

## 7 – MEDIOS DE PAGO

El pago puede realizarse a través de las siguientes modalidades o medios de pago:

**7.1. Mediante tarjeta de crédito, débito o prepago (Visa, Mastercard o Maestro).** Con esta modalidad, el sistema redirige al cliente a una pasarela de pago segura (Redsys), donde debe introducir los datos de su tarjeta. El cobro se realizará en la fecha que indicada en cada caso, variando en función del tipo de reserva, y de la fecha de disfrute. En caso de compra telefónica, si el cliente desea abonar la reserva con tarjeta, indicará directamente al agente vendedor, el número de tarjeta de crédito/débito, fecha hasta la cual la tarjeta está en vigor así como el código de control situado en el dorso de la tarjeta de crédito.

**7.2. Transferencia bancaria o ingreso en cuenta:** A través del envío de un e-mail (o mensaje de texto en caso de reservas telefónicas a solicitud del comprador), se le confirma al cliente la reserva y se le informa de los datos bancarios de SIENTE GALICIA, así como de la fecha límite para realizar el pago. Si en el periodo establecido como límite no se ha efectuado la transferencia o realizado el ingreso en cuenta, se procederá a la anulación de la reserva.

El cliente indicará directamente en el asunto de su transferencia o ingreso su nombre, apellidos, y localizador asignado a su reserva, el cual se genera al finalizar el proceso de reserva, mostrándose en la pantalla final e indicándose también en el mail de confirmación remitido por la agencia al cliente.

**7.3. Pago directamente en el hotel.** En los casos de reservas de pago directo en el alojamiento, se solicitará igualmente datos de una tarjeta bancaria, como garantía de pago. Estos datos se introducen en un servidor que utiliza tecnología de encriptación SSL (tecnología Secure Socket layer) asegurando de esta forma la privacidad y confidencialidad de los datos aportados. Los datos que se solicitan son para garantizar la reserva, por este motivo el hotel puede cobrar el importe total o parcial de la reserva antes de la fecha de entrada para comprobar la validez de la tarjeta. En caso de reservas con tarifa no reembolsable, el hotel cargará el 100% del importe antes de la fecha de entrada.

El alojamiento se reserva el derecho de cancelar la reserva en el supuesto de intentar efectuar el bloqueo de una cantidad en cuenta, cargo parcial o total del importe de la reserva, y que la tarjeta facilitada por el cliente no permita efectuar dicha operación. La cantidad bloqueada o cobrada de manera anticipada por el alojamiento, será desbloqueada o devuelta en caso de cancelación de la reserva, siempre y cuando dicha reserva se cancele durante el período de cancelación gratuita. Si el consumidor prefiere abonar el importe de la reserva a través de otro medio de pago a la llegada al hotel, se desbloqueará el importe inicialmente bloqueado.

SIENTE GALICIA no se responsabiliza de la malversación o utilización fraudulenta de cualquier medio de pago que no haya sido detectado por el procedimiento de verificación. Así mismo, se supone la capacidad del cliente para poder usar la tarjeta de crédito/débito para realizar la reserva. Todo uso fraudulento de la tarjeta de crédito/débito no dará lugar al reembolso por SIENTE GALICIA.

Como norma general, todas las reservas se cobrarán durante el período de cancelación gratuita, debidamente especificado para cada servicio o producto.

## **8- POLÍTICA DE PRECIOS y FACTURA**

### **8.1. Política de precios:**

Los precios son los que figuran en la Web en el momento en el que el consumidor contrate el servicio. De conformidad con la legislación aplicable, el precio de nuestros productos incluye el impuesto sobre el valor añadido.

No efectuamos cobros adicionales por pagar con tarjeta ni tampoco gastos de gestión, salvo en el caso de determinados paquetes de viajes combinaciones compuestos de múltiples servicios, como los del Camino de Santiago. En los casos concretos en los que sí se cobran gastos de gestión no reembolsables, está expresamente indicado en la información acerca del producto así como los gastos de cancelación, y su importe ya incluido en el PVP mostrado.

El precio incluye todo aquello que se recoge en el apartado "INCLUYE", quedando fuera del precio ofertado cualquier otro servicio que no esté expresamente recogido en dicho apartado. Por este motivo no deben entenderse como servicios ofertados las recomendaciones que SIENTE GALICIA realiza a sus beneficiarios y contratantes, como por ejemplo actividades complementarias, museos o espectáculos. Estas recomendaciones nunca deberán entenderse como incluidas en el precio a menos que se encuentren expresamente recogidas en el apartado "INCLUYE".

El precio del servicio será el que conste en la oferta en momento de formalizar el pedido. El coste final del servicio será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación eligiendo la opción "CONFIRMAR RESERVA" durante el proceso de contratación.

### **8.2. Factura:**

Los datos en la factura variarán dependiendo de la modalidad de pago que se seleccione al efectuar la reserva:

**8.2.1 Para reservas de pago directo en el hotel:** la factura deberá solicitarse directamente al efectuar el pago en el hotel.

**8.2.2. Para el resto de reservas:** se podrá solicitar en el proceso de reserva y será enviada, transcurrido un mes desde la fecha de la reserva, al correo electrónico facilitado por el usuario.

Además, en todo caso, se permite su solicitud, transcurrido dicho plazo, al correo electrónico indicando el localizador de reserva y los datos fiscales del usuario [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com).

## 9 – DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Los usuarios podrán obtener a través de esta página web información acerca de los productos de SIENTE GALICIA, así como proceder a la contratación on-line de los mismos. Los diferentes productos ofertados se encuentran organizados en el sitio web por razón de su contenido y sus características.

Para las reservas de grupo (de más de 5 habitaciones o 10 personas, en fechas similares y realizadas de manera individual o conjunta), el alojamiento se reserva el derecho de confirmar, rechazar las plazas o bien cambiar las condiciones de las mismas.

Cabe mencionar también que las fotos presentes en el Sitio Web tienen la finalidad de servir como soporte visual a los productos ofertados.

A través de la sección del blog [www.sientegalicia.com/blog](http://www.sientegalicia.com/blog) se ofrece a los usuarios el acceso a diversa información de interés general, así como consejos para conocer, planificar y disfrutar de diferentes alternativas de ocio.

A continuación se describen distintos servicios ofertados:

**9.1. Servicios del alojamiento:** En las descripciones de los establecimientos hoteleros que figuran en la web se indican tanto los servicios con los que cuenta la habitación, como aquellos otros servicios, que el alojamiento oferta de manera complementaria. Dicha oferta complementaria, puede estar incluida en nuestro producto o paquete de servicios, en cuyo caso aparecería expresamente en el apartado "INCLUYE". De no aparecer en dicho apartado, estos servicios complementarios no estarían incluidos en nuestra oferta o producto, por lo que su contratación posterior con el alojamiento, daría lugar a costes adicionales fijados por la empresa propietaria de dicho alojamiento.

Si el consumidor desea contratar dichos servicios complementarios no incluidos el paquete de servicios o producto contratado, podrá hacerlo a través SIENTE GALICIA, poniéndose en contacto con nosotros a través de cualquiera de las vías de contacto ya mencionadas.

**9.1.1. Habitaciones:** La descripción de habitaciones hace referencia de forma general a habitación doble o estándar, salvo que se indique expresamente lo contrario. La especificación "BAÑO COMPLETO", implica que el cuarto de baño podrá disponer de ducha/bañera o ambos.

En las habitaciones individuales y dobles podrán habilitarse camas supletorias, siempre que la utilización de éstas se haga con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupen la habitación. En caso de anomalía o deficiencia en alguno de los servicios del establecimiento, deberá comunicarlo a su llegada para poder gestionar su resolución efectiva en la mayor brevedad posible.

**9.1.2. Horarios y fechas de funcionamiento:** El horario de ocupación en los hoteles depende de los servicios que el usuario vaya a utilizar. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14-16 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida (salvo que en el paquete de servicios concreto se indique lo contrario).

Cuando el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario comunicar con la mayor antelación posible tal circunstancia al hotel, según el caso. Algunos de los servicios que se detallan, están sometidos, en cuanto a horarios y fechas de funcionamiento, a las normas que en cada caso estipula el establecimiento.

**9.1.3. Late check-out:** El servicio de late check-out permite al usuario alargar el tiempo de ocupación de la habitación del hotel hasta un momento posterior al horario permitido por el hotel en el día de salida. Salvo indicación expresa al respecto, el servicio conllevará un suplemento adicional. En ocasiones, debido a circunstancias excepcionales de ocupación, el hotel puede verse en la necesidad de restringir el disfrute del servicio, avisando al cliente con anterioridad a la fecha de salida.

**9.1.4. Pensiones alimenticias:** Salvo indicación expresa al respecto, no estarán incluidas en el precio las bebidas que ordene el beneficiario o consumidor en el alojamiento o restaurante, éstas deberán ser abonadas directamente en el establecimiento. Si como consecuencia de retraso imputable al Beneficiario, sea cual fuese la causa, se perdiera algún servicio de restaurante correspondiente a la pensión alimenticia contratada, no existirá derecho a devolución.

**9.2. Servicio de “ESCAPADA”:** Para acceder a toda la información de la “ESCAPADA” a contratar, existen diferentes apartados. En el apartado “INCLUYE” se especifican los servicios concretos incluidos en el precio que se indica en la oferta. En “NOTAS IMPORTANTES” se recogen aquellos datos más específicos como horarios de entrada, horarios de Spa, o información acerca de las especialidades de viajar en familia o con niños. En apartado “DONDE DORMIRÁS”, se realiza una descripción del Hotel que se incluye en el paquete de servicio a contratar. En el apartado denominado “EL LUGAR”, se hace mención a la zona turística, con breves reseñas acerca de lugares de interés turístico en la zona, y por último, en el apartado “OPINIONES” se recogen diversas valoraciones realizadas por otros usuarios.

**9.3. Condiciones económicas especiales para niños beneficiarios:** Dada la diversidad de tratamiento aplicable a los menores de edad, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre las condiciones especiales que existan en cada caso. Salvo pacto en contrario, las gratuidades y descuentos en el precio de los niños, en general, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. Las camas supletorias y las cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas en el mail de confirmación.

**9.4. Peticiones especiales o preferencias:** Durante el proceso de reserva hay un apartado de “OBSERVACIONES”, para poder indicar alguna petición al hotelero (ej. tipo de cama, orientación de la habitación, etc.) quedando sujeta su confirmación a la disponibilidad y política del prestador del servicio, nunca garantizada con antelación a la llegada al alojamiento, salvo indicación contraria en el mail de confirmación.

**9.5. Cunas:** Cuando se desee este servicio deberá comunicarse en el momento de efectuar la reserva, debido a que, en los establecimientos que las poseen, existe un número limitado de las mismas. En el caso de algunos alojamientos, son de uso gratuito, en otros sin embargo conllevan un suplemento a abonar directamente en el alojamiento. En el mail de confirmación, se informará tanto acerca de su disponibilidad como del posible suplemento.

**9.6. Admisión de animales:** Se puede ver en la ficha web del producto o paquete de servicios si el hotel permite o no animales domésticos y en su caso, donde dormirían, pues generalmente no son admitidos en los alojamientos. Su admisión puede estar sujeta a condiciones y, en ocasiones, puede conllevar un suplemento adicional, siendo su pago directo en destino. Siempre ha de solicitarse expresamente en cada reserva la admisión de animales pudiendo ser aceptada o rechazada dicha petición.

**9.7. Tarjeta regalo:** SIENTE GALICIA, ofrece la posibilidad de adquirir nuestros servicios en forma de tarjeta regalo. Esta opción puede seleccionarse inicialmente o tras iniciarse el proceso de reserva. Esta opción permite a un beneficiario disfrutar de un paquete de servicios que ha sido previamente contratado por un comprador.

Dicha tarjeta regalo, se pueden recibir por correo electrónico o bien por mensajería con un suplemento debidamente indicado durante el proceso de compra. También es posible enviarla directamente al beneficiario, si así se solicita. En caso de envío por servicio de mensajería, el plazo de entrega es de entre 24 y 48 horas contando solamente los días hábiles (de lunes a viernes), desde que se efectúa la reserva.

Además de reservar un servicio o paquete de servicios para una fecha concreta, también ofrecemos “Tarjetas Regalo sin fecha”, concebidas para regalar con fecha abierta, la cual se fija a posteriori a petición del destinatario. En la tarjeta regalo se especifica tanto su periodo de validez, como posibles excepciones y siempre sujetas a disponibilidad del hotel. Es necesario fijar fecha para su uso y disfrute directamente con SIENTE GALICIA, durante el período de validez indicado en cada caso, fuera de ese plazo la tarjeta regalo perderá su validez.

Ninguna anulación o aplazamiento de la tarjeta regalo será aceptada sin la aceptación expresa por parte de SIENTE GALICIA. Se detalla expresa y claramente lo incluido en cada pack o reserva, así como sus características y condiciones, entre otras las de cancelación, o bien en su caso si se trata de tarifas no reembolsables.

**9.8. Ofertas relámpago:** Las denominadas “ofertas relámpago”, son ofertas con precios más bajos de lo habitual, que tienen un plazo de adquisición muy corto y concreto, por lo general entre 5 y 9 días. Su procedimiento de compra es exactamente igual que el del resto de Escapadas.

**9.9 Código promocional:** En determinadas circunstancias y de forma exclusiva y limitada SIENTE GALICIA, puede facilitar códigos promocionales a sus clientes. Estos códigos permitirán obtener un descuento en las reservas que se formalicen a través de la página web. Para que se aplique dicho descuento debes introducir el código en el cuadro que encontrarás en el proceso de reserva y darle a "aplicar". Si el código es válido, este descuento se aplicará sobre el total de la reserva.

## **10 – RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS**

**10.1. Responsabilidad de los organizadores y los detallistas:** SIENTE GALICIA, así como cualquier otro organizador o detallista que haya intervenido en la realización y venta de la oferta de viaje, responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, independientemente de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato del viaje combinado o paquete de servicios. SIENTE GALICIA ostentará en todo caso el derecho de repetición frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

SIENTE GALICIA responderá, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias contempladas por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007):

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

Todos los servicios detallados en el apartado "INCLUYE" de cada producto o paquete de servicios, están garantizados, a excepción de aquellos que expresamente se indiquen como "BAJO PETICIÓN", los cuales, estarán sujetos a disponibilidad por parte del hotel, por tanto no estarán garantizados.

Sin embargo, determinada información incluida en nuestro sitio web, ha sido aportada por los prestatarios de los servicios que se ofrecen en la referida página web. Dado que esta información es susceptible de ser modificada por los prestatarios de servicios, puede ocurrir, que haya alguna imprecisión, error o algún cambio reciente que todavía no hayamos podido recoger o no nos hayan comunicado, por lo que no es posible garantizar la exactitud o veracidad de dicha información complementaria aportada por los prestadores de servicios. Por este motivo, SIENTE GALICIA no se hace responsable de los perjuicios que, en su caso, pudieran derivarse del acceso a dichos contenidos inexactos.

Asimismo, SIENTE GALICIA no será responsable de los daños o perjuicios derivados de las infracciones de cualquier usuario que afecten a los derechos de otro usuario, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial.

SIENTE GALICIA no garantiza ni asume responsabilidad alguna por la improbable existencia de virus u otros componentes dañinos en los contenidos. En todo caso corresponde al Usuario, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos. SIENTE GALICIA no se responsabiliza de los daños producidos en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros durante la prestación del Servicio de este Sitio Web. Tampoco será responsable de los perjuicios causados por un uso inadecuado de los medios informáticos a través de los cuales se realiza la reserva.

**10.2. Garantías de la responsabilidad contractual:** SIENTE GALICIA, en cumplimiento de lo establecido tanto por el Real Decreto Legislativo 1/2007 como por la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, mantiene de manera permanente, una garantía en los términos que determina la Administración turística competente, para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos.

Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero podrá acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

## **11 -MODIFICACIONES Y CANCELACIONES**

### **11.1. Por parte del consumidor**

El cliente o beneficiario podrá cancelar o modificar los servicios contratados. En caso de modificaciones realizadas voluntariamente por el consumidor, deberá abonar la diferencia de precios, cuando el producto o paquete de servicios contratado inicialmente tenga un precio inferior al del producto contratado en ejercicio del derecho de modificación. Del mismo modo, SIENTE GALICIA abonará al consumidor la diferencia de precios cuando el producto o paquete de servicios contratado inicialmente tenga un precio superior.

En el supuesto de cancelación por parte del consumidor, este tendrá derecho a la devolución de la totalidad del importe abonado. El consumidor no tendrá que asumir ninguna penalización derivada de las modificaciones o cancelaciones que realice.

No obstante, se exceptúan los siguientes supuestos:

**11.1.1. Que sea una oferta "No Reembolsable".** Este tipo de ofertas no admiten ningún tipo de cambio ni cancelación.

**11.1.2. Estar fuera de los plazos de cancelación o modificación gratuita.** Estos plazos están claramente indicados durante el proceso de reserva y también cuando se confirma la misma. Son variables según el proveedor y la tarifa reservada.

**11.1.3. En el caso de reservas con tarjeta regalo, la cancelación tendrá un coste de 5€,** en concepto de gastos de elaboración de tarjeta, y se hará la devolución del importe restante. En el supuesto de que la tarjeta se haya enviado por mensajería el importe no reembolsable de cancelación asciende a 10€, devolviéndose el resto.

**11.1.4. Las tarjetas regalo sin fecha, no son reembolsables en ningún caso.**

**11.1.5. Si ha contratado un Seguro de Anulación el importe del mismo no será reembolsable ni la póliza será susceptible de modificación.** La devolución en caso de contratación del seguro se hará de acuerdo a la póliza del seguro contratado.

**11.1.6. Cesión de reserva.** Es posible que el contratante principal o el beneficiario cedan de manera gratuita su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito a SIENTE GALICIA con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del

viaje. En este caso, la persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente ante SIENTE GALICIA, del pago del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Téngase en cuenta que se entenderá también como modificación la reducción en el número de habitaciones o de noches, el cambio de nombre de cliente y la modificación de fechas.

Las modificaciones o cancelaciones, deben solicitarse a través del apartado "MODIFICAR O ANULAR RESERVAS", que podrá encontrar en nuestro sitio web. Será necesario cubrir el formulario que se muestra en dicho apartado, o bien enviando un correo electrónico a [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com) indicando el localizador de la reserva junto con el nombre y apellidos del titular de la misma. SIENTE GALICIA responderá a la petición lo antes posible, y siempre en un plazo máximo de 24 horas.

El reembolso de las cantidades que correspondan en caso de anulación de reservas ya abonadas se realizará en un plazo máximo de 48 horas. El plazo de abono en tu cuenta bancaria puede variar en función de cada entidad.

Para cualquier petición de información, modificaciones o cancelaciones, puede dirigirse a SIENTE GALICIA llamando al 982 22 68 65 de Lunes a Domingos de 10:00 a 22.00, a través de nuestro correo electrónico: [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com), o bien enviando una carta por correo postal al domicilio de SIENTE GALICIA en la Plaza de Augas Férreas 1, Entlo. 27002 Lugo.

## 11.2. Por parte de SIENTE GALICIA

Por su parte, SIENTE GALICIA se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados e incluidos en la reserva, de acuerdo a los siguientes extremos:

**11.2.1. Modificaciones sustanciales:** Cuando, antes de la salida del viaje, la Agencia se vea obligada a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Si, durante el viaje, surgiese alguna circunstancia excepcional que impidiese a SIENTE GALICIA o a cualquiera de las entidades colaboradoras prestar una parte importante del servicio contratado, SIENTE GALICIA adoptará las soluciones que considere más adecuadas para la continuación del viaje. Estas modificaciones en ningún caso supondrán un aumento del precio o el pago de un suplemento, y en el caso de que dichas modificaciones tengan un precio inferior al inicialmente contratado, se les abonará en cada caso la diferencia de precio entre los servicios contratados y los efectivamente suministrados.

Si las soluciones adoptadas fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, SIENTE GALICIA deberá facilitar a éste, sin suplemento ni coste adicional, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

**11.2.2. Cancelaciones:** Cuando el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado anterior, o de que SienteGalicia cancele el viaje antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, o bien a la realización de otro viaje de calidad equivalente.

En caso de que este segundo viaje o paquete de servicios, ofrecido en sustitución del producto cancelado, fuera de calidad inferior, el consumidor tendrá derecho al reembolso de la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato o en las presentes condiciones generales de contratación.

**11.2.3. Responsabilidad:** SIENTE GALICIA no tendrá la obligación de indemnizar o de devolver las cantidades abonadas en ninguno de los siguientes casos:

- Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así le haya sido comunicado al consumidor con al menos 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación de la escapada.

- Cuando la cancelación se deba a motivos de fuerza mayor o vis maior, entendiéndose que nos encontraremos ante un caso de fuerza mayor, cuando concurren circunstancias imposibles de evitar o prever, que tienen su causa en circunstancias ajenas a los sujetos que las sufren, aunque estos hayan actuado con la diligencia debida.

- Cuando los servicios objeto de cancelación, modificación o reclamación, sean servicios complementarios, contratados con otras entidades, y por tanto no incluidos en nuestro paquete de servicios. Estos servicios contratados fuera del paquete principal (es decir, los que no se encuentran recogidos en el apartado "INCLUYE" de la descripción del producto), no darán lugar en ningún caso a la obligación de indemnizar o devolver el precio por parte de SIENTE GALICIA. Dicha reclamación deberá interponerse directamente ante la entidad suministradora de servicio, sin que SIENTE GALICIA tenga ningún tipo de responsabilidad ante estos servicios contratados con terceras entidades.

## 12 -RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

**12.1. Resolución del contrato por decisión del consumidor, sin necesidad de motivación.** En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución por parte de SIENTE GALICIA, de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a SIENTE GALICIA en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

**12.2. Supuesto de modificaciones sustanciales realizadas por SIENTE GALICIA.** En el supuesto especial de modificaciones sustanciales realizadas por parte de SIENTE GALICIA una vez comenzado el viaje (supuesto contemplado en el apartado 11.2.1 de las presentes Condiciones Generales), el consumidor podrá optar entre las siguientes alternativas:

a) El reembolso de todas las cantidades pagadas antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la notificación a SIENTE GALICIA de la opción por la resolución.

b) Siempre que sea posible, SIENTE GALICIA ofrecerá a los consumidores perjudicados otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Aunque el viaje ofrecido sea de calidad superior, SIENTE GALICIA no exigirá el pago de suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso Siente Galicia le deducirá la diferencia de precio.

El consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje motivada por el incumplimiento del contrato y que como mínimo será de:

- El 5% del precio del precio total del viaje si el incumplimiento entre los 2 meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha de realización del viaje.

- El 10% del precio del viaje, si el incumplimiento se produce entre los 15 y 3 días anteriores a la fecha de realización del viaje.

- El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores.

Esto es así siempre y cuando no concurra ninguna de las tres causas mencionadas en el apartado 11.2.3 d las presentes Condiciones Generales.

### **13- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El derecho de desistimiento se define como la facultad que tiene el usuario de dejar sin efecto un contrato en determinados casos sin necesidad de justificar su decisión ni asumir penalización alguna.

En virtud del artículo 103 apartado l) 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, no será aplicable el derecho de desistimiento a los contratos que se refieran a suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

En cuanto al transporte de personas, según el artículo 93 k) del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios la regulación de las ventas a distancia (a excepción del artículo 98.2) no resulta de aplicación a los contratos de servicio de transporte de pasajeros. Por lo que en las reservas de servicios de transporte de personas no resulta de aplicación el derecho de desistimiento. De este modo, en el caso de que el usuario manifieste su voluntad de cancelar los billetes contratados le serán de aplicación las condiciones de cancelación de la compañía de que se trate.

### **14 - INCUMPLIMIENTO**

Cuando el consumidor/usuario compruebe durante la realización del viaje que no se ha suministrado o no se puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible a SIENTE GALICIA, a fin de que podamos tener la posibilidad de buscar una solución inmediata si ello es posible.

La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otro soporte duradero que permita dejar constancia de dicha comunicación. Tras recibir la notificación del incumplimiento, SIENTE GALICIA obrará con la diligencia debida para hallar las soluciones adecuadas y en su caso, abonará al usuario el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor/usuario continua el viaje con las soluciones dadas se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, SIENTE GALICIA deberá:

- a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.
- b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.
- c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

#### **14.1. Responsabilidad por cumplimiento defectuoso o incumplimiento.**

Teniendo en cuenta que a veces se realizan reservas con mucha antelación, y que el plazo de validez para el disfrute de las Tarjetas Regalo sin fecha es de varios meses, o incluso 1 año desde la fecha de compra, en algunos casos, puede darse el caso excepcional, de que alguna de las prestaciones tenga que ser redefinida debido a cambios en el alojamiento, a cambio de servicios prestados por él, o incluso por la desaparición por problemas económicos, cambio de propiedad o de otra índole.

En estos casos extraordinarios, se ofrecerá al beneficiario el mismo tipo de prestación en otro alojamiento con las características o servicios tan parecidos como sea posible y de calidad igual o superior.

Ciertas actividades pueden estar condicionadas por la meteorología, pudiendo anularse en cualquier momento, debido a condiciones adversas. SIENTE GALICIA se reserva el derecho de aplazar la reserva del Beneficiario o hacer devolución del importe correspondiente a la actividad.

## 15 - RECLAMACIONES

SIENTE GALICIA pone a disposición de sus consumidores y usuarios un servicio de atención al cliente en el que podrán interponer sus quejas y reclamaciones. Pueden acceder a dicho servicio a través de nuestra página web o haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.sientegalicia.com/contacto.html>

Con el fin de asegurarle, al consumidor o usuario, que queda constancia de dichas quejas o reclamaciones y para posibilitar que pueda estar informado en todo momento acerca del estado de su queja o reclamación, SIENTE GALICIA facilitará al cliente toda la información que este desee en relación a la tramitación de su queja o reclamación. Para ello el cliente deberá ponerse en contacto con SIENTE GALICIA a través de cualquiera de las vías de comunicación ya mencionadas.

Así mismo, le será enviado un justificante por escrito en cualquier soporte duradero (correo postal o electrónico) como comprobante de que efectivamente ha realizado una queja o reclamación dirigida a SIENTE GALICIA. Todo ello, sin perjuicio de las acciones legales que la ley pone a disposición del consumidor o usuario y que en su caso correspondan.

SIENTE GALICIA, contestará por escrito a las reclamaciones formuladas en el plazo máximo de 30 días. Bien durante el transcurso de dicho plazo, o bien en cualquier otro momento del proceso de reclamación, las partes (Consumidor y SIENTE GALICIA) podrán acudir a un proceso de mediación, sometiéndose en su caso a la Administración competente o a los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución al conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

El conflicto también puede ser sometido a arbitraje de consumo. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.

Así mismo y en todo caso, el consumidor podrá reclamar por la vía judicial, teniendo siempre en cuenta que las acciones que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otorga a los mismos, prescriben por el transcurso de dos años.

## 16 - PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la información contenida en SIENTE GALICIA, así como su diseño gráfico y los códigos utilizados, están protegidos por derechos de autor u otros derechos de protección recogidos en el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual así como en la legislación sectorial vigente.

Estos derechos pertenecen exclusivamente a SIENTE GALICIA, por lo tanto, queda expresamente excluido cualquier acto de reproducción, distribución, transformación o comunicación pública, así como cualquier tipo de cesión, del todo o parte del contenido de este sitio, y en general de cualquier objeto que según la legislación vigente sea protegible por las normas de propiedad intelectual.

Todo el contenido del Sitio Web y todo el contenido disponible a través del Servicio son propiedad exclusiva de SIENTE GALICIA o de terceros, con todos los derechos reservados. SIENTE GALICIA otorga una licencia limitada, revocable y no sub-licenciable para utilizar el Servicio de forma estrictamente personal e individual.

Las marcas, nombres comerciales o signos distintivos son titularidad de SIENTE GALICIA o de terceros, sin que pueda entenderse que el acceso a SIENTE GALICIA atribuya ningún derecho sobre las citadas marcas, nombres comerciales y/o signos distintivos.

## **17 – PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Queda expresamente prohibida la utilización, sin previo consentimiento, de cualquier elemento de SIENTEGALICIA que sea objeto de protección de acuerdo con la legislación vigente relativa a propiedad industrial. Especialmente, no podrán utilizarse marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones, logotipos, eslóganes o cualquier tipo de signo distintivo perteneciente a SIENTE GALICIA.

## **18 – LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

En virtud de la ley 34/2002 la validez de la contratación electrónica se producirá por la mera concurrencia del consentimiento expresado por dicha vía, sin necesidad de la firma de un contrato previo por escrito aceptando la validez del medio ni de que el contrato así celebrado tenga que reproducirse en papel para entregarse a las partes.

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor, se presumirán celebrados en el lugar en el que éste tenga su residencia habitual. En cuanto a los contratos electrónicos con empresas o profesionales, se presumen celebrados en la sede social de SIENTE GALICIA.

SIENTE GALICIA, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 34/2002 de 11 de julio, a través de su página web y de las presentes Condiciones Generales, posibilita el acceso por medios electrónicos de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la información comprensiva de su razón social (datos fiscales, registrales, domicilio y dirección de comunicaciones), así como a los datos del cliente, de acceso exclusivo al mismo, que obren en poder de la empresa. Asimismo, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, ofrece al cliente tanto la información precontractual como la confirmación de las informaciones exigidas legalmente.

El hecho de realizar una reserva a través de la web [www.sientegalicia.com](http://www.sientegalicia.com) implica el conocimiento y aceptación expresa de estas Condiciones Generales de Venta, las cuales pueden consultarse justo al lado del botón de “confirmar reserva”, así como en el pie de página de la web.

## **19 – NULIDAD PARCIAL**

En el caso poco probable de que alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

## **20 – ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted (consumidor y usuario) y SIENTE GALICIA en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y SIENTE GALICIA, ya se haya realizado verbalmente o por escrito.

Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES**

### **1 – ACCESO Y DATOS DEL CONSUMIDOR**

Recuerde que antes de empezar a utilizar cualquiera de nuestros servicios o funcionalidades, deberá leer en esta Política de Privacidad y Cookies, así como en los Términos y Condiciones la sección específica sobre los mismos.

El usuario de la página web de SIENTE GALICIA tendrá derecho al acceso libre y gratuito de la información pública recogida en la misma. Con carácter previo a la formalización de la compra de cualquiera de los servicios ofertados por SIENTE GALICIA deberán registrar sus datos personales necesarios para la formalización del contrato (nombre y apellidos o razón social, DNI/NIF, localidad, dirección de correo electrónico y número de teléfono). El hecho de no facilitar cierta información señalada como obligatoria, puede conllevar que no sea posible gestionar su registro como usuario y en consecuencia imposibilitar la contratación de nuestros servicios a través de nuestra página web.

El usuario, a través de la aceptación tácita o expresa de las presentes condiciones de uso, garantiza que los Datos Personales proporcionados son ciertos y exactos y se compromete a notificar cualquier cambio o modificación de los mismos.

Cualquier pérdida o daño causado a la Plataforma o al responsable de la Plataforma o a cualquier tercero mediante la comunicación de información errónea, inexacta o incompleta en los formularios de registro será responsabilidad exclusiva del usuario.

SIENTE GALICIA, como responsable, tratará sus Datos Personales con las siguientes finalidades:

- 1.1. Gestionar su registro como usuario de nuestro sitio web.
- 1.2. El desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa de los servicios o paquetes de servicios que usted ha adquirido a través de nuestro sitio web.

Para llevar a cabo la prestación del servicio, el cliente acepta que SIENTE GALICIA comunique sus datos de carácter personal al proveedor final de los servicios que el usuario reserva (alojamiento, naviera, empresa de actividades, etc.). Asimismo, en los casos en que se adquiera una reserva para otro beneficiario, el comprador se compromete de forma expresa a obtener el consentimiento de aquellas terceras personas que deban o vayan a beneficiarse de dicha reserva antes de comunicar sus datos a SIENTE GALICIA.

### **2 –DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Los Responsables del Tratamiento de los datos obtenidos, se comprometen a respetar la confidencialidad de sus Datos Personales y a garantizarle el ejercicio de sus derechos.

En todo momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante el envío de un correo electrónico a: [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com), indicándonos el motivo de su solicitud.

En caso necesario, podremos solicitarle copia de su DNI, pasaporte u otro documento válido que lo identifique, así como su dirección de correo electrónico con la finalidad de hacer efectivos sus de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

### **3 – INFORMACIÓN SOBRE COOKIES**

Se conocen como Cookies a pequeños archivos o ficheros de texto que se insertan en el disco duro del ordenador del Usuario insertando una marca o huella a través de la cual se puede conocer su navegación por Internet. SIENTE GALICIA utiliza cookies con la única y exclusiva finalidad de facilitar la navegación por nuestro sitio web sin que ello suponga la asociación de las cookies con datos personales ni identificativos.

Las cookies generadas en la navegación tienen una duración limitada. Si usted lo desea puede configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar ésta información. No obstante, le informamos que el uso de cookies resulta imprescindible para la normal prestación de los servicios de los que puede disfrutar a través de nuestra página web.

#### **4 - NEWSLETTER PUBLICITARIA**

SIENTE GALICIA utiliza la vía electrónica, en particular, el correo electrónico para la remisión de ofertas, novedades y descuentos a sus clientes y los usuarios que hayan otorgado previamente su consentimiento. SIENTE GALICIA, informa que la existencia de una relación contractual previa, le habilita para el envío de este tipo de correos, según lo dispuesto en el *artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información*. Asimismo, en el caso de los usuarios, se entenderán que éstos aceptan el envío de correos electrónicos de carácter publicitario por su solicitud expresa en el apartado “¿Quieres estar al tanto de nuestras ofertas y novedades?”; así como en el apartado “contacta con Siente Galicia”. En todo caso, SIENTE GALICIA garantiza el derecho a la revocación del consentimiento, contemplado en el *artículo 22.1 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información*; mediante un procedimiento sencillo y gratuito contenido en cada comunicación por correo electrónico de carácter publicitario.