

## CONDICIONES GENERALES DE USO Y VENTA

### 1. OBJETO

Las presentes estipulaciones regulan la contratación de los servicios ofertados y la publicidad dirigida a sus clientes/usuarios por parte de SG ENTORNOS TURÍSTICOS S.L., compañía mercantil que opera a través de Internet desde su página web (<http://www.sientegalicia.com>).

SG ENTORNOS TURÍSTICOS S.L., es una agencia de viajes mayorista-minorista (Título-licencia XG-362), C.I.F. B-27413228, con domicilio en Plaza de Augas Férreas 1, Entlo 27002 Lugo, inscrita en el Registro Mercantil de Lugo, tomo 425, Hoja LU-13876, folio 62, libro 0, inscripción 1ª.

Como agencia minorista SienteGalicia, además de paquetes propios, también vende producto de otras Agencias de Viaje Mayoristas. En estos casos SienteGalicia es intermediaria entre la Agencia Mayorista organizadora y el cliente.

El Sitio Web [www.sientegalicia.com](http://www.sientegalicia.com) es propiedad de SG Entornos Turísticos S.L. que se encarga de la organización técnica de los productos ofrecidos en esta Web.

Las cláusulas que a continuación se relacionan configuran el contrato marco que todos los usuarios que accedan a la página <http://www.sientegalicia.com> están obligados a conocer y a aceptar.

### 2. IDENTIFICACIÓN Y RAZÓN SOCIAL

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.

Su dirección de contacto es el e-mail "reservas@sientegalicia.com"

Su teléfono de contacto es el +34 982 226 865

El domicilio a efectos de reclamaciones se sitúa en la Plaza de Augas Férreas nº1 – entresuelo, 27002 Lugo.

### 3. Definiciones

A los efectos de las presentes condiciones generales se entenderá por:

Producto: viajes combinados, paquetes turísticos, escapadas, tarjetas regalo o servicios sueltos propuestos por SienteGalicia.

Beneficiario: persona que se beneficiará del producto.

Cliente: la persona que reserva el Producto, entendiéndose que puede ser o no el Beneficiario del mismo, en función de que vaya a beneficiarse personalmente del Producto o que vaya a ser otra persona quien se beneficie.

### 4. Aceptación de las condiciones generales

Contratar cualquiera de los viajes combinados, paquetes turísticos, escapadas, tarjetas regalo o servicios sueltos, en adelante Producto, contenidos en la web y ofertados por Siente

Galicia, supone la aceptación expresa por parte del cliente de todas y cada una de estas Condiciones Generales.

En consecuencia, el cliente que contrata alguno de nuestros servicios, bien a través de la web, los teléfonos de atención comercial o a través de los Emails de contacto, acepta y se somete expresamente a las cláusulas especificadas a continuación, sin ningún tipo de reserva y con plena y entera adhesión a las mismas, que prevalecerán sobre cualquier otro documento, con excepción de las condiciones particulares que se pacten o que consten en la documentación facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

SG Entornos Turísticos S.L. se reserva el derecho de modificar parcial o totalmente las presentes Condiciones Generales, en cualquier momento y sin previo aviso, anulando o sustituyendo todas las versiones anteriores. Tales modificaciones se harán efectivas desde el momento de su publicación en la página. En cualquier caso, las citadas modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre los servicios ya previamente contratados por los usuarios.

El Cliente manifiesta expresamente conocer las presentes condiciones generales de venta y garantías con carácter previo a su pedido por lo que se recomienda la comprobación de las condiciones de uso y términos vigentes en cada momento.

### Contrato de Compraventa

Estas Condiciones Generales vinculan a ambas partes y conforman parte íntegra e inseparable del contrato de compraventa cuya eficacia opera en el momento de la suscripción del pedido a instancia del cliente, a través de los mecanismos de contratación que posteriormente se especificarán, todo ello de conformidad con lo previsto en el art. 1.255 del Código Civil que recoge el principio de la autonomía de la voluntad y pactos entre las partes contratantes. A todos los efectos se entenderá que el usuario acepta las condiciones generales de venta y reglas de uso aquí relacionadas si pulsa el botón "Confirmar reserva".

Para garantizar en su integridad los derechos de los consumidores y usuarios de SG Entornos Turísticos S.L., las presentes Condiciones Generales se establecen de conformidad a lo previsto en la ley española, y en particular en la Ley 7/98 de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/96 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, Código Civil, Directiva 2000/31 CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio, Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 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 Consumidores y Usuarios, Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y demás leyes aplicables y su normativa de desarrollo.

## 5. SERVICIOS

### 5.1. Qué ofrecemos

El Sitio Web [www.sientegalicia.com](http://www.sientegalicia.com) presenta una ventana a través de la cual ver Galicia, sus rincones exquisitos, su gastronomía, su patrimonio histórico y natural. A través de la sección del blog [www.sientegalicia.com/blog](http://www.sientegalicia.com/blog)), ofrece información de interés general y algunos consejos para conocer, planificar y disfrutar de diferentes alternativas de ocio.

Además, ofrece una selección de escapadas organizadas por temáticas en alojamientos cuidadosamente seleccionados, bien por su calidad, encanto, situación, o excelente relación calidad-precio Galicia. Bien sea tranquilidad, relax y bienestar lo que buscas, o, al contrario, aventura y evasión.

SG Entornos Turísticos S.L pone en conocimiento de sus usuarios que las fotos presentes en el Sitio Web tienen la finalidad de servir como soporte visual a los productos ofertados.

## **5.2. Información a tener en cuenta**

### **5.2.1. 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 la oferta complementaria que ofrece el alojamiento, que dependiendo de lo que se trate, podría conllevar un suplemento adicional. Todos los servicios, actividades e instalaciones con las que cuenta el hotel, tales como: caja fuerte, sauna, parking, tenis, guardería, Spa, Balneario, gimnasio, etc, se insertan a título informativo, suponiendo pagos adicionales o depósito, que de querer contratar deberá hacerse directamente en el establecimiento hotelero, salvo los que estén expresamente incluidos en cada paquete o escapada.

### **5.2.2. Servicio de la escapada.**

Para ver toda la información de "la escapada" a contratar, hay diferentes apartados. En el apartado "Incluye" se especifican los servicios concretos incluidos en el precio indicado. En "Notas Importantes" aquellos datos más específicos como horarios de entrada, horarios de Spa, información acerca de los niños..., en "Donde Dormirás" una descripción del Hotel donde se centra la escapada, en "El Lugar" se hace mención a la zona turística, con breves reseñas de que visitar en la zona, y en "Opiniones" valoraciones de otros usuarios.

### **5.2.3. Habitaciones**

Las descripciones de habitaciones están basadas en habitación doble (estándar), salvo que se indique expresamente lo contrario.

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 a tiempo.

### **5.2.4. 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 la escapada o paquete 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.

### **5.2.5. 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.

### **5.2.6. Pensiones alimenticias**

No se encuentra incluido en los precios, salvo indicación expresa al respecto, ninguna bebida, 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 las pensión alimenticia contratada, no existirá derecho a devolución.

### **5.2.7. Condiciones económicas especiales para niños**

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.

### **5.2.8. 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.

### **5.2.9. 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.

### **5.2.10. Admisión de animales**

Se puede ver en la ficha web de la escapada 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.

### **5.2.11.- Responsabilidad sobre información complementaria**

Todos los servicios detallados en el apartado "Incluye" de cada escapada, están garantizados, salvo los que se indiquen como "Bajo Petición", los cuales, están sujetos a disponibilidad por parte del hotel, por tanto no garantizados.

Sin embargo, como se puede observar, ofrecemos mucha información relativa a la escapada, alojamiento o reserva que se trate, con el fin de dotar a nuestros clientes de herramientas de ayuda (fotos, situación en mapa, horarios, descripciones, recomendaciones del lugar, etc.) y a pesar de que estamos permanentemente actualizando y completando todo este tipo de información, 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 SG Entornos Turísticos SL, no puede garantizar la exactitud o fiabilidad de dicha información complementaria.

## **6. CONDICIONES LEGALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD**

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.

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.

### **6.1. Condiciones de acceso y contratación**

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), considerándose delito por falsedad en documentos mercantiles los datos proporcionados de forma fraudulenta.

El cliente declara y garantiza expresamente que es mayor de edad y tiene la capacidad legal para adquirir los servicios ofrecidos en la web. Acepta de modo inequívoco la responsabilidad derivada de dicha declaración así como del correcto acceso y uso de este Sitio Web con plena observancia de las presentes condiciones, la legalidad vigente aplicable sea ésta española o de cualquier otro país, la buena fe, la moral, el orden público o cualquier instrucción complementaria procedente de Siente Galicia.

Igualmente para la necesaria prestación del servicio, el cliente acepta que SienteGalicia 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 SienteGalicia.com

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.

### **6.2. Selección y contratación.**

La contratación de una reserva a través de la Web es muy sencilla, una vez seleccionado el alojamiento, o escapada, junto con el número de personas, de habitaciones y fechas,

clicando sobre el botón "reservar" de la web, ésta va indicando el procedimiento o trámites a seguir paso a paso.

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.

Incluso la web da la posibilidad de adquirir una tarjeta regalo personalizada. Se pueden recibir por correo electrónico o bien por mensajería con un suplemento debidamente indicado durante el proceso de compra. También podemos 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 hábiles (de lunes a viernes), desde que se efectúa la reserva.

Además de reservar una escapada o servicio/s para una fecha concreta, ofrecemos "Tarjetas Regalo sin fecha", concebidas para regalar con fecha abierta, ésta 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 SienteGalicia, durante el período de validez indicado en cada caso, fuera de ese plazo no será válida.

Ninguna anulación o aplazamiento de la tarjeta regalo será aceptada sin la aceptación expresa por parte de SienteGalicia.

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.

Existen también las denominadas "Ofertas Relámpago" que son ofertas con precios más bajos del habitual, que tienen un plazo de adquisición muy corto y concreto. Su procedimiento de compra es exactamente igual que el del resto de Escapadas.

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 todas las "escapadas" publicitadas 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, o bien esté en proceso de actualización, 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.

El servicio se entenderá prestado y por tanto el contrato celebrado, desde que el usuario finalice el proceso de reserva y se envíe el correo de confirmación por parte de SienteGalicia.

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.

### **6.3. Política de Precios**

Los precios son los que figuran en la Web en el momento en el que el Cliente realice el pedido. De conformidad con la legislación aplicable, el precio de las "Escapadas" incluye el impuesto sobre el valor añadido.

No cobramos 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 donde se cobran gastos de gestión no reembolsables, está expresamente indicado en la propia escapada junto con los gastos de cancelación, y su importe ya incluido en el PVP mostrado.

El precio incluye:

Exactamente lo especificado en el apartado del mismo nombre: "INCLUYE"

El precio no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado en el apartado "INCLUYE"

Aunque en la descripción de las diferentes escapadas, se puedan nombrar otros servicios complementarios o recomendaciones para realizar en la zona, éstas no estarán incluidas, salvo que se incluya expresamente en el citado apartado. Tampoco se incluirán salvo confirmación posterior, cualquier servicio o solicitud que se pueda anotar en el apartado "Observaciones o comentarios".

Para garantizar al cliente la certeza y seguridad del precio de sus servicios, éste será el vigente en la publicidad coincidente con el momento de formalizar el pedido. El coste final, por tanto, será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación eligiendo la opción **Confirmar Reserva** de durante el proceso.

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.

Se establecen las siguientes modalidades de pago:

**1º.-Transferencia bancaria o ingreso en cuenta:** A través del envío de un email (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.

**2º.- 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.

**3º.- 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 cualquier momento, en caso de intentar hacer un bloqueo, cargo parcial o total del importe de la reserva, y la tarjeta facilitada por el cliente no permita efectuar la 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.

Y si el cliente prefiere abonar el importe de la reserva con otro medio de pago a la llegada al hotel, se desbloqueará el importe inicial 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. 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 podrá dar lugar al reembolso por Siente Galicia.

Como norma general, todas las reservas se cobrarán durante el período de cancelación gratuita, debidamente especificado en cada escapada.

#### **6.4 MODIFICACIONES y CANCELACIONES**

El cliente o beneficiario puede cancelar-modificar los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución del 100% de las cantidades abonadas en su caso, salvo las siguientes excepciones:

- Que sea una oferta "No Reembolsable". Este tipo de ofertas no admiten ningún tipo de cambio ni cancelación.
- No estar dentro 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.
- La primera y segunda modificación son totalmente gratuitas. La tercera y posteriores modificaciones tienen un gasto no reembolsable de 12€.
- Teniendo en cuenta todo lo anterior además, si la reserva es con tarjeta regalo, en caso de anulación se cobrarán 10€ en concepto de gastos de elaboración de tarjeta, y se hará la devolución del importe restante. Y si la tarjeta se ha enviado por mensajería el importe no reembolsable de cancelación asciende a 20€, devolviéndose el resto.
- Las tarjetas regalo sin fecha, no son reembolsables en ningún caso.
- Si ha contratado un Seguro de Anulación el importe del mismo no es reembolsable ni la póliza es modificable. La devolución en caso de contratación del seguro se hará de acuerdo a la póliza del seguro contratado.

Se entenderá también como modificación la reducción en el nº de habitaciones o de noches o el cambio de nombre de cliente y la modificación de fechas.

Para realizar modificaciones o cancelaciones, debe solicitarse a través del apartado correspondiente de nuestra web llamado "Modificar o anular reservas", rellenado los campos que se solicitan, 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, cancelaciones, debe dirigirse a **SienteGalicia** de Lunes a Domingos de 10:00 a 22.00 en el 982 22 68 65, o al correo electrónico: [reservas@sientegalicia.com](mailto:reservas@sientegalicia.com), o al correo postal **SienteGalicia**, con domicilio en Plaza de Augas Férreas 1, Entlo. 27002 Lugo.

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

- 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 y usuario 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

- 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 el viaje ofrecido 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

- No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique al cliente con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación de la escapada.

2. Cuando la cancelación, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor o causa suficiente, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de actuar con la diligencia debida.

- Si, durante el viaje, la Agencia no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, le abonará el importe de la diferencia entre los servicios previstos y los suministrados.

Si las soluciones adoptadas por la Agencia fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, ésta deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, 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.

- En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado será responsabilidad de la Agencia, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado anterior.

## **6.5 RESOLUCION DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDADES**

En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

- 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 Siente Galicia pueda proponerlo, puede ofrecer otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no exigirá 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.

- a) 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.

- b) 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.

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

No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- A) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior a la información publicada en la oferta web o en el contrato para el viaje combinado.

En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato o información publicada en la oferta web.

En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

- B) Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a Siente Galicia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## **6.6.- 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.

Por lo que respecta a los viajes combinados, el artículo 160 del mismo texto legal dispone que el usuario podrá en todo momento dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o a la minorista en las siguientes cuantías, 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.

## **6.7. 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 otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, 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.

## **6.8. 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 más parecidos posibles y de calidad igual o superior.

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

## **7.- RECLAMACIONES**

Siente Galicia pone a disposición de sus usuarios en <http://www.sientegalicia.com/tienda/contacto.php> un servicio de atención al cliente en el que podrán interponer sus quejas y reclamaciones.

Con el fin de asegurar al consumidor/usuario que queda constancia de dichas quejas o reclamaciones, Siente Galicia les asignará una clave identificativa y justificante por escrito.

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante Siente Galicia.

En el plazo máximo de 30 días, Siente Galicia contestará por escrito las reclamaciones formuladas.

En esta fase, el consumidor y Siente Galicia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a Siente Galicia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si previamente nos hubiésemos adherido al sistema arbitral de consumo, o, si pese a no estar adheridos aceptamos la solicitud de arbitraje del consumidor. Asimismo, en todo caso el consumidor puede reclamar en vía judicial.

## **8.- 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 Siente Galicia sin que ello suponga la asociación de las cookies con datos personales ni identificativos.

Las cookies generadas en la navegación por Siente Galicia 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 asociados a Siente Galicia.

## **9.- Propiedad Intelectual**

Toda la información contenida en SienteGalicia, 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 SienteGalicia o de terceros, 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 SienteGalicia o de terceros, con todos los derechos reservados. SienteGalicia 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.

#### **10.- 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 SienteGalicia.

#### **11.- Enlaces o links**

Los links o enlaces con otras páginas webs que aparezcan en las webs de SienteGalicia son meramente informativos para el usuario, por lo que SienteGalicia no se responsabiliza sobre los productos, servicios o contenidos que se puedan ofertar o suministrar a través de esas webs ajenas ubicadas en otro dominio.

#### **12.- Jurisdicción y fuero aplicables**

Los conflictos que puedan surgir por la aplicación de las presentes normas se regularán por las leyes de España y serán resueltos por los Tribunales de la ciudad de Lugo.