

Condiciones generales de contratación

ferienwohnung-la-mata.com

V2.3 · 05.10.2026 · AGB-V2.3-ES

Se aplica a las reservas directas realizadas a través de ferienwohnung-la-mata.com y otros canales. En las reservas mediante plataformas, prevalecen las condiciones de pago y cancelación acordadas en la plataforma.

1. Ámbito de aplicación, datos del alojamiento y registros legales

Estos Términos y Condiciones Generales (TCG) se aplican a todos los contratos de alquiler de alojamientos vacacionales ofrecidos por el Propietario a través de ferienwohnung-la-mata.com, correo electrónico, WhatsApp, teléfono, anuncios clasificados u otros canales de reserva. Se celebran entre el Propietario y el arrendatario (en adelante, el "Huésped").

Son determinantes el alojamiento indicado en la oferta o confirmación de reserva y las fechas de llegada y salida acordadas. Los datos específicos del alojamiento, en particular equipamiento, ocupación máxima, ubicación, aparcamiento, consumos, registros, licencias y normas especiales de uso, figuran en la descripción del alojamiento o en la confirmación de reserva y complementan estos TCG.

Cuando la normativa exija números de registro, licencias, autorizaciones u otros documentos administrativos para un alojamiento, dichos datos se mostrarán en la descripción correspondiente o en el lugar exigido legalmente. El Propietario se responsabiliza, dentro de sus obligaciones legales, de mantenerlos actualizados y publicarlos correctamente.

2. Reserva, celebración del contrato y registro de huéspedes

Al efectuar una reserva (por escrito, por teléfono o en línea), el Huésped propone celebrar un contrato de alquiler con el Propietario. El contrato se perfecciona con la confirmación escrita de la reserva por parte del Propietario.

Cuando sea legalmente necesario, los datos requeridos para el registro de huéspedes se recabarán antes de la llegada o en el momento de esta. El Propietario facilitará con antelación un formulario electrónico sencillo, un enlace o un documento equivalente. El Huésped que realiza la reserva colaborará facilitando de forma completa y correcta los datos necesarios tanto propios como de sus acompañantes. La posterior tramitación y comunicación exigida legalmente será realizada por el Propietario.

Excepcionalmente, la cumplimentación o ampliación durante la estancia solo será admisible cuando lo permita la legislación aplicable al alojamiento y se respeten todos los plazos legales de recogida de datos, identificación y comunicación. No existe derecho a aplazar la entrega de datos legalmente obligatorios.

Si, pese a una solicitud previa, no se facilitan datos que sean legalmente obligatorios, el Propietario se reserva la adopción de las medidas exigidas por la normativa aplicable.

Cuando por el tipo, finalidad o duración de una reserva concreta sea necesario o se acuerde un contrato complementario, éste formará parte de la relación contractual.

Las Normas de la Casa aplicables a la reserva concreta se facilitarán al Huésped antes de la celebración del contrato o, como máximo, antes del inicio de la estancia y, cuando lo exija la ley, deberán ser aceptadas expresamente. Será aplicable la versión facilitada para la reserva concreta. Las modificaciones posteriores

solo se aplicarán a reservas ya existentes cuando sean obligatorias por ley o hayan sido aceptadas expresamente por el Huésped. El Huésped que realiza la reserva deberá informar de ellas a todos sus acompañantes y procurar razonablemente su cumplimiento.

2a. Duración de la estancia, calificación jurídica y deber de colaboración

La reserva se realiza para la finalidad y el período indicados en la confirmación de reserva. Cuando la duración, la finalidad u otros requisitos legales determinen que la estancia no pueda o deje de poder realizarse como alquiler turístico de corta duración, el Propietario podrá exigir, antes del inicio de la estancia o antes de cualquier prórroga, la celebración de un acuerdo complementario o diferente y el cumplimiento de las obligaciones legales de registro, comunicación, identificación u otras formalidades que resulten necesarias. El Huésped deberá facilitar al Propietario, de forma completa, veraz y sin demora indebida, todos los datos y documentos necesarios para la realización legal de la estancia y deberá colaborar en las formalidades exigidas legalmente. Esto se aplica en particular a los datos relativos a la identidad, acompañantes, finalidad de la estancia y cualquier prórroga solicitada. El Huésped no tiene derecho a que la estancia se realice o prorrogue bajo una determinada modalidad contractual o de alquiler. Cuando la normativa aplicable al alojamiento establezca una duración máxima u otro requisito imperativo para los alquileres turísticos de corta duración, las reservas o prórrogas que superen dicho límite o no cumplan ese requisito solo se realizarán si el Propietario las confirma expresamente y se cumplen los requisitos legales necesarios. La división de una estancia en reservas sucesivas, el cambio de canal de reserva u otras fórmulas similares no generan derecho alguno a eludir normas legales imperativas.

3. Condiciones de pago y fianza

En las reservas directas, tras la confirmación de la reserva deberá abonarse un anticipo del 20 % del precio total del alquiler en un plazo de 7 días.

El 80 % restante y una fianza de 300 € deberán abonarse como máximo 6 semanas antes de la llegada. En las reservas realizadas con menos de 6 semanas de antelación, el precio total del alquiler y la fianza serán exigibles de inmediato.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada en la confirmación de reserva, salvo acuerdo distinto.

Si los pagos vencidos no se reciben a tiempo, el Propietario podrá, tras requerimiento y plazo adicional razonable, resolver el contrato dentro de los límites legales y aplicar las condiciones de cancelación acordadas.

La fianza se liquidará y devolverá dentro de los 14 días laborables siguientes a la salida, siempre que no existan créditos compensables por daños, pérdidas, limpieza extraordinaria o consumos adicionales acordados. En las reservas realizadas a través de plataformas intermediarias, prevalecerán las condiciones de pago, plazos y cancelación acordadas en la plataforma para la reserva concreta.

4. Gastos adicionales, consumo eléctrico y vehículos eléctricos

El agua, internet y el uso ordinario del equipamiento disponible están incluidos en el precio dentro de un consumo razonable.

En las reservas directas se incluyen 75 kWh de electricidad por cada 7 noches. Si la estancia tiene una duración distinta, únicamente se ajustará de forma proporcional a las noches la cantidad de electricidad incluida. Las cantidades no consumidas no se reembolsan ni se abonan. El consumo adicional se factura a 0,30 € por kWh.

Para determinar el consumo eléctrico serán determinantes los datos de consumo facilitados por el proveedor de energía o el operador de medición competente, en particular a través de su portal de clientes, aplicación o facturación. Subsidiariamente podrán utilizarse lecturas documentadas del contador al inicio y al final de la estancia. El consumo adicional acordado podrá compensarse con la fianza, en la medida legalmente permitida y respetando las condiciones de la plataforma que resulten prioritarias.

En caso de uso indebido o consumo extraordinario, el Propietario podrá repercutir los costes demostrables o previamente acordados.

Queda prohibida la carga de vehículos eléctricos a través de la red eléctrica doméstica, salvo que el alojamiento disponga expresamente de un punto de carga autorizado. El Huésped responderá conforme a la ley de los costes y daños causados de forma culpable.

5. Limpieza final

En las reservas directas, la limpieza final es obligatoria y tiene un coste de 90 €.

La limpieza final cubre la suciedad normal derivada del uso contractual. Los costes de limpieza especial, retirada de objetos abandonados o suciedad superior a la habitual podrán repercutirse al Huésped en una cuantía razonable o acreditada cuando él o sus acompañantes sean responsables.

6. Cancelación por el Huésped

El Huésped podrá cancelar el contrato antes del inicio del alquiler mediante comunicación en formato textual. Será determinante el momento de recepción de la cancelación por el Propietario.

En las reservas directas se aplican los siguientes gastos de cancelación: hasta 60 días antes de la llegada, 20 % del precio total; de 59 a 30 días antes de la llegada, 50 %; desde 29 días antes de la llegada o en caso de no presentación, 90 %.

Se recomienda contratar un seguro de cancelación de viaje. En caso de salida anticipada no existirá derecho a reembolso, salvo acuerdo distinto o disposición legal obligatoria.

En las reservas realizadas mediante plataformas intermediarias prevalecerán las condiciones de cancelación acordadas allí para la reserva concreta.

7. Llegada y salida

La llegada es posible a partir de las 15:00 h mediante una caja digital de llaves, salvo acuerdo distinto. La salida deberá realizarse antes de las 10:00 h o según lo acordado.

Una salida con más de 60 minutos de retraso podrá dar lugar al cobro de una noche adicional o a una compensación razonable por costes adicionales de espera o limpieza, cuando concurren los requisitos legales.

7a. Duración limitada de la estancia, devolución del alojamiento y salida tardía

El derecho de uso del alojamiento existe exclusivamente durante el período indicado en la confirmación de la reserva y finaliza automáticamente a la hora de salida acordada. Queda excluida cualquier prórroga tácita o automática de la estancia.

Una prórroga solo será válida si el Propietario la ha aceptado expresamente por escrito o en otro formato textual antes de finalizar la estancia. La mera comunicación o solicitud del Huésped no genera derecho alguno a una prórroga.

El pago, la oferta de pago o la comunicación del Huésped de que desea prorrogar la estancia no prolonga el derecho de uso si el Propietario no confirma expresamente la prórroga. Del mismo modo, dejar equipaje u otros objetos personales en el alojamiento después de la hora de salida acordada no genera derecho alguno a seguir utilizando el alojamiento. Las circunstancias de viaje o personales del Huésped, en particular retrasos o cancelaciones de vuelos, conexiones perdidas, huelgas, averías de vehículos, enfermedad, problemas con el alojamiento posterior u otras circunstancias comparables, no otorgan automáticamente el derecho a seguir utilizando el alojamiento más allá de la hora de salida acordada. En tales casos, el Huésped será, con carácter general, responsable de organizar un alojamiento alternativo. Los derechos legales imperativos permanecen intactos.

Al finalizar la estancia, el alojamiento deberá quedar completamente desocupado. Todos los huéspedes y demás personas presentes lícitamente, así como sus efectos personales, deberán abandonar el alojamiento; las llaves y demás medios de acceso deberán devolverse según lo acordado. Si el alojamiento permanece ocupado más allá de la hora de salida acordada sin el consentimiento expreso del Propietario, este podrá adoptar las medidas permitidas por la legislación aplicable para obtener la devolución y recuperar la posesión. Podrán reclamarse, en la medida legalmente permitida, los costes y daños adicionales razonables y acreditados, en particular los derivados de reservas posteriores afectadas, limpieza adicional o alojamiento alternativo necesario para otros huéspedes.

8. Uso del alojamiento

El alojamiento sólo podrá ser utilizado por las personas incluidas en la reserva y para la finalidad acordada. Se prohíben el subarriendo, los huéspedes nocturnos no registrados, eventos, uso comercial o uso ilícito sin autorización expresa. Las mascotas sólo están permitidas previo acuerdo o cuando así lo indique la descripción del alojamiento.

En caso de incumplimientos graves o reiterados, el Propietario podrá poner fin a la estancia conforme a la normativa aplicable y tras advertencia previa; en situaciones de peligro o incumplimientos graves, la advertencia previa podrá no ser necesaria.

En caso de incumplimiento de las Normas de la Casa u otras reglas de uso vinculantes, el Propietario podrá exigir que el incumplimiento cese de inmediato o, si es grave, que el Huésped abandone el alojamiento. Si no se atiende un requerimiento lícito de abandono, el Propietario podrá informar a la Policía o a la autoridad competente. Cuando se haya pactado válidamente antes de la estancia y lo permita la normativa aplicable, las cantidades ya abonadas por la reserva podrán perderse en caso de desalojo derivado de un incumplimiento grave; quedan a salvo las demás acciones legales.

9. Ruido y consideración hacia los demás

Deberán respetarse las horas de descanso de 22:00 a 08:00. Se prohíben el ruido excesivo, la música alta y las fiestas. Deberán respetarse los intereses legítimos de vecinos y demás usuarios.

10. Aparcamiento

Queda prohibido aparcar delante de accesos o en propiedades vecinas. El incumplimiento podrá dar lugar a retirada del vehículo con cargo al Huésped. Deberán respetarse las instrucciones específicas de aparcamiento del alojamiento.

11. Mantenimiento, acceso y zonas comunes

Podrán realizarse durante la estancia reparaciones urgentes y medidas destinadas a evitar peligros o daños posteriores. El Propietario podrá acceder al alojamiento para estos fines y para cumplir controles legales obligatorios, previa comunicación razonable y en horarios adecuados. En caso de urgencia no será necesaria comunicación previa.

Las zonas comunes como pasillos, escaleras, jardines o piscinas deberán tratarse con cuidado; no podrán depositarse objetos que obstaculicen o incumplan las normas.

12. Medidas de seguridad

Las ventanas y puertas exteriores deberán cerrarse o bloquearse al abandonar el alojamiento. No deberán dejarse objetos de valor sin vigilancia en el exterior ni visibles dentro de vehículos.

Los dispositivos de seguridad, como detectores de humo, extintores y material de primeros auxilios, no podrán retirarse, manipularse, dañarse ni ponerse fuera de servicio.

13. Llaves, accesos digitales y sistema de cierre

Las llaves, tarjetas de acceso, mandos, códigos y demás medios de acceso deberán conservarse cuidadosamente y protegerse frente a terceros no autorizados. Los datos de acceso digital sólo podrán facilitarse a huéspedes registrados.

Como regla general, se facilita un solo juego de llaves para el alojamiento, salvo que en la confirmación de la reserva se haya acordado expresamente otra cosa. No existe derecho a un segundo juego ni a juegos adicionales de llaves.

La caja de llaves facilitada - con independencia de que sea una caja electrónica/digital o una caja mecánica con combinación numérica - está destinada exclusivamente a la retirada única de la llave en el check-in y a su devolución en el check-out. Expresamente no está destinada a utilizarse como lugar de almacenamiento de la llave durante la estancia.

Tras retirar la llave en el check-in, el Huésped deberá custodiar el juego de llaves de forma segura y bajo su propia responsabilidad durante toda la estancia. Esto se aplica también cuando viajen varias personas, familias o grupos. Volver a depositar repetidamente la llave en la caja durante la estancia contradice el uso previsto y se realiza por cuenta y riesgo del Huésped.

Si no fuera posible acceder a una llave que, contraviniendo esta disposición, hubiera sido depositada de nuevo en la caja durante la estancia - en particular por agotamiento de las pilas, avería electrónica o mecánica, uso incorrecto, bloqueo del mecanismo de cierre o cualquier otro fallo de la caja de llaves -, ello no dará en principio al Huésped derecho a una apertura de emergencia gratuita ni al reembolso por el Propietario de los costes derivados, siempre que la llave hubiera podido retirarse correctamente en el check-in y posteriormente el Huésped hubiera decidido utilizar voluntariamente la caja como lugar de almacenamiento.

En tal caso deberá utilizarse primero y sin demora el contacto de emergencia facilitado por el Propietario. Si el Propietario no puede ofrecer una solución rápida y resulta necesaria una apertura, podrá contratarse un servicio de cerrajería. El Huésped asumirá los costes razonables y acreditados que se deriven de ello cuando la necesidad de apertura resulte del uso de la caja de llaves como lugar de almacenamiento contrario a esta disposición. Quedan a salvo los derechos legales imperativos del Huésped y los supuestos en que la causa sea imputable al Propietario.

La pérdida, daño, sospecha de conocimiento por terceros o uso indebido deberá comunicarse inmediatamente al Propietario.

El Huésped asumirá los costes necesarios y razonables de sustitución, bloqueo, reprogramación o cambio de componentes del sistema de cierre cuando él o sus acompañantes sean responsables. El cambio de todo el sistema sólo podrá repercutirse cuando sea realmente necesario y proporcionado.

14. Uso de Wi-Fi e internet

El acceso a internet se presta como servicio accesorio; no se garantiza disponibilidad permanente ni una velocidad determinada salvo acuerdo expreso.

Se prohíbe el uso ilícito. El Huésped responderá conforme a la ley de las infracciones culpables causadas por él o sus acompañantes. En caso de sospecha concreta de abuso, el acceso podrá limitarse o bloquearse de forma proporcionada.

15. Normas de la casa, zona exterior y energía

Sólo se permite fumar en el exterior (balcón o terraza); está prohibido fumar dentro del alojamiento. El alojamiento deberá mantenerse razonablemente limpio durante la estancia, entregarse barrido a la salida y la basura deberá eliminarse y separarse conforme a las normas locales.

Por respeto al vecindario, rogamos evitar también fumar en el balcón y la terraza en la medida de lo posible. Si se fuma allí, evite las molestias por humo; apague completamente las colillas y deposítelas de forma segura en un cenicero adecuado.

Los objetos móviles propiedad del Propietario situados en el exterior, especialmente sombrillas, material de pesca, cojines, artículos deportivos y de ocio, juguetes y otros objetos sueltos, deberán cerrarse, asegurarse y guardarse dentro del alojamiento o en el lugar previsto al salir, durante ausencias prolongadas y especialmente durante la noche. Los daños o pérdidas derivados de un incumplimiento culpable de esta obligación podrán repercutirse conforme a la ley.

Las ventanas y puertas deberán mantenerse cerradas mientras funcionen el aire acondicionado o la calefacción. Al salir deberán apagarse el aire acondicionado, la calefacción, la iluminación y otros aparatos eléctricos, salvo los necesarios para un funcionamiento seguro. La energía y los recursos deberán utilizarse responsablemente.

La prohibición de fumar dentro del alojamiento incluye también el vapeo y el uso de cigarrillos electrónicos.

16. Comunicación de daños, defectos y riesgos

Los daños, defectos, averías, pérdida de medios de acceso y riesgos de seguridad reconocibles deberán comunicarse inmediatamente al Propietario por el medio de contacto facilitado. El Huésped deberá adoptar medidas razonables para evitar peligros y daños posteriores.

Si se omite culpablemente una comunicación a tiempo y ello impide una solución o causa daños adicionales, las consecuencias se regirán por la normativa aplicable.

17. Responsabilidad

El Propietario responde ilimitadamente por daños causados con dolo o negligencia grave y por lesiones culpables a la vida, integridad física o salud.

En caso de negligencia leve en una obligación contractual esencial, la responsabilidad se limita al daño típico y previsible al celebrarse el contrato. En los demás casos, la responsabilidad por negligencia leve queda excluida en la medida permitida legalmente. La responsabilidad legal imperativa no se ve afectada.

El Propietario no responde de interrupciones, fallos o limitaciones de instalaciones comunes, suministros, telecomunicaciones u otros servicios de terceros fuera de su ámbito de control, salvo culpa propia.

El Huésped responde conforme a la ley por daños y reclamaciones justificadas de terceros causados culpablemente por él, sus acompañantes, visitantes o animales introducidos por él.

18. Fuerza mayor y circunstancias inevitables

Los derechos y obligaciones de las partes en casos de fuerza mayor u otras circunstancias inevitables fuera de su control se rigen por la normativa aplicable y por las condiciones válidamente acordadas para la reserva concreta. Podrán tenerse en cuenta los servicios ya prestados correctamente y los costes de terceros demostrables y no reembolsables cuando la ley lo permita.

19. Impuestos y otras tasas legales

Cualquier impuesto turístico, tasa local u otra carga legal aplicable a la reserva concreta y no incluida expresamente en el precio total correrá a cargo del Huésped conforme a la normativa aplicable. Se indicará durante el proceso de reserva, en la confirmación o en el alojamiento cuando sea necesario.

20. Reservas mediante plataformas intermediarias

En las reservas realizadas a través de plataformas intermediarias (p. ej., Airbnb, Booking.com o proveedores comparables) se aplicarán además sus condiciones de intermediación, pago y cancelación. Cuando difieran de estos TCG para la reserva concreta, prevalecerán las condiciones de pago y cancelación acordadas en la plataforma.

21. Protección de datos y comunicaciones legalmente obligatorias

Los datos personales se tratan para gestionar la reserva, ejecutar el contrato y cumplir obligaciones legales. Cuando la ley lo exija, los datos necesarios podrán transmitirse a autoridades competentes u otros destinatarios legalmente establecidos. La política de privacidad vigente contiene información adicional.

22. Reclamaciones

Cuando sea legalmente obligatorio, habrá hojas oficiales de reclamaciones a disposición de los huéspedes en el alojamiento, que se entregarán gratuitamente cuando se soliciten. La web o un código QR podrán ofrecer información adicional o acceso al procedimiento oficial; no sustituyen la disponibilidad ni la entrega de las hojas exigidas.

23. Orden de los documentos contractuales y versión

En caso de contradicción y en la medida legalmente admisible, se aplicará el siguiente orden: (1) acuerdos negociados individualmente, (2) confirmación de reserva, (3) contratos complementarios celebrados para la reserva concreta, (4) datos específicos del alojamiento, (5) estos TCG y (6) las normas de la casa facilitadas antes de contratar. Se mantiene el carácter prioritario de las condiciones de plataforma válidamente incorporadas.

Será determinante la versión del documento facilitada al Huésped antes de contratar y asignada a la reserva concreta.

24. Ley aplicable, jurisdicción, cambios legales y cláusula de salvaguarda

En la medida legalmente permitida, se aplicará el derecho alemán. No se verán afectadas las normas imperativas, en particular las de protección del consumidor, arrendamiento, turismo y derecho público del país o región donde se encuentre el alojamiento.

La jurisdicción se regirá por las normas legales aplicables. Cualquier acuerdo distinto sobre jurisdicción sólo será válido cuando sea legalmente admisible y se haya incorporado eficazmente a la reserva concreta.

Si cambian requisitos legales imperativos, éstos serán aplicables con independencia de estos TCG en su versión vigente. Si alguna disposición fuera o llegara a ser inválida, la validez de las restantes no se verá afectada.