

Condiciones del servicio en autenticaespana.es para anfitriones

1. El Contrato

Las presentes Condiciones de Servicio (en lo sucesivo, "Condiciones") constituyen un contrato legalmente vinculante entre el anfitrión o propietario del alojamiento turístico y Auténtica España, cuyo dominio en internet es "autenticaespana.es", que rige el uso que el anfitrión haga de los sitios web propiedad del portal.

El portal actúa como un prestador de servicios de la sociedad de la información (resultan aplicables la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y el Código Civil español).

2. Titularidad del portal

"Auténtica España" es el nombre comercial usado por la empresa Nuez Web Solutions S.L.U. para prestar sus servicios de la sociedad de la información, al poner en contacto a los anfitriones con los huéspedes, a través de sus portales.

Nuez Web Solutions, S.L.U. (en adelante, "Nuez Web Solutions"), con domicilio fiscal en C/ Cervantes 1, 28420 Galapagar (Madrid), inscrita en Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30187, Folio 171, inscripción 1 con hoja M-543337, es la titular del conjunto de los portales web que se encuentran en los dominios www.therealspain.co.uk, www.echtesspanien.de, www.echtspanje.nl, www.alquilatucasarural.com y sus subdominios (en adelante, "el Portal").

3. Definiciones

- 3.1. **Nuez Web Solutions** es una empresa española propietaria del portal y mantiene sus sistemas informáticos.
- 3.2. **El portal** es un sitio web en diferentes idiomas con diferentes dominios web dirigido a un público internacional dónde se publican alojamientos turísticos ubicados en España acompañados por artículos relacionados. El portal proporciona un medio de comunicación entre el huésped y el anfitrión y herramientas para llevar a cabo reservas y gestionar precios y disponibilidad.
- 3.3. **El anfitrión** es la persona o empresa propietaria del alojamiento turístico o con permiso del propietario con la autoridad para alquilar el alojamiento turístico y contratar de manera voluntaria el servicio del portal descrito en el presente documento.
- 3.4. **El huésped** es la persona que utiliza el portal para encontrar un alojamiento turístico, realiza una reserva para un alojamiento turístico a través del portal y/o realiza la estancia en dicho alojamiento.
- 3.5. **El alojamiento turístico** es el inmueble que el anfitrión desea publicitar en el portal. Estos alojamientos son de alta calidad y se encuentran en zonas rurales de España.
- 3.6. **La comisión** es el importe cobrado por Nuez Web Solutions al anfitrión por cada alojamiento que se realice como consecuencia de una reserva realizada a través del portal.
- 3.7. **El anticipo** es el importe que el huésped abona con el fin de formalizar la reserva de la estancia a través del portal.

4. Obligaciones y responsabilidades del anfitrión.

- 4.1. Facilitar el número de la licencia turística a Nuez Web Solutions.
- 4.2. Conocer y cumplir toda la legislación de la comunidad autónoma y de la localidad donde se ubique el alojamiento, para poder alquilarlo con pleno cumplimiento de la normativa vigente en cada momento. Si bien no es obligación de Nuez Web Solutions conocer esta normativa, ni puede controlar que el anfitrión la cumpla, pone a disposición del anfitrión su servicio de asesoramiento jurídico por si este desea realizar alguna consulta en cuyo caso los honorarios serán abonados por el anfitrión.
- 4.3. Proporcionar datos veraces y mantenerlos actualizados.

- 4.4. No introducir información contraria a la legislación vigente.
- 4.5. No utilizar identidades falsas, ni suplantar la identidad de otros en la utilización del portal o sus servicios.
- 4.6. No ceder y custodiar los datos de acceso y contraseña utilizados en el Portal, responsabilizándose de los daños e infracciones que pudieran derivarse de un uso indebido de éstos.
- 4.7. Si el anfitrión incumple cualquiera de sus obligaciones, Nuez Web Solutions podrá eliminar el anuncio del portal hasta que dicho incumplimiento cese.
- 4.8. Abonar a Nuez Web Solutions la comisión que se establece en el **11,5702% + IVA (14% IVA incluido)** en concepto de comisión de servicio del importe total de los alojamientos que tengan lugar como consecuencia de reservas efectuadas a través del portal, incluidos cualesquiera suplementos que formen parte de la reserva.
- 4.9. Comprometerse a mantener su calendario de ocupación actualizado, para mostrar al huésped únicamente las fechas disponibles durante la búsqueda y reserva del alojamiento. En caso de que el anfitrión no pueda satisfacer la totalidad de las plazas y/o fechas demandadas por el huésped deberá rechazar la reserva lo antes posible.
- 4.10. En caso de que el anfitrión cancele una reserva previamente aceptada, asumirá **una penalización de 50€** que satisfará a Nuez Web Solutions. Al cancelarse la reserva, el huésped recibirá el anticipo completo de su reserva, más los 50€ en concepto de indemnización por la cancelación por parte del anfitrión. El portal no obtendrá ninguna cantidad si se produce la cancelación.
- 4.11. El anfitrión debe respetar el presente acuerdo, no pudiendo cancelar una reserva efectuada a través del portal y posteriormente, contratar con el mismo huésped para llevar a cabo su alojamiento con la finalidad de no pagar la comisión a que está obligado. Esta actuación sería contraria al principio de confianza y buena fe que rige en el presente acuerdo y, si el portal comprueba esta actuación fraudulenta, podrá rescindir el acuerdo de colaboración con el anfitrión.

5. Obligaciones y responsabilidades de Nuez Web Solutions

- 5.1. Nuez Web Solutions solo cobrará la comisión del servicio si la estancia reservada efectivamente tiene lugar. Si el huésped o el propietario la cancelan, la plataforma no cobrará nada.
- 5.2. Nuez Web Solutions se encargará de gestionar la reserva y el cobro del **anticipo** al huésped y de realizar las transferencias necesarias al anfitrión y huésped en caso de cancelación o de confirmación de la estancia.
- 5.3. Nuez Web Solutions desconoce la exactitud y veracidad de la información proporcionada por el anfitrión para publicar en el portal, por lo que no será responsable de las decisiones que se tomen basadas en dicha información o los daños producidos por este motivo.
- 5.4. Nuez Web Solutions es responsable de los daños que el anfitrión pueda sufrir como consecuencia de la utilización del portal, cuando dichos daños sean producidos por una negligencia de Nuez Web Solutions.
- 5.5. Nuez Web Solutions presta un servicio de información, difusión y punto de encuentro entre el huésped y el anfitrión, encargándose de las reservas, incluyendo su cobro. no es un intermediario en el alquiler de los alojamientos, no forma parte de dicha contratación, y no puede responsabilizarse de la calidad, contenido, precio o disponibilidad de los servicios que se contraten.
- 5.6. Nuez Web Solutions no se responsabilizará de los daños producidos durante el desarrollo de los servicios publicitados por el anfitrión en el Portal, cualquiera que sea su naturaleza.
- 5.7. Nuez Web Solutions pone el portal a disposición de los anfitriones para la publicidad y difusión del alojamiento turístico (situado en lo que nosotros consideramos un medio rural), y se compromete a mantener unos criterios óptimos de calidad en el mantenimiento del portal y la actualización de publicación de los contenidos.
- 5.8. Nuez Web Solutions no puede recomendar ni garantiza ninguna información obtenidas por o a través de un vínculo que aparezca en el portal, ni se responsabiliza de ningún perjuicio derivado del uso de un vínculo, o de la información obtenida a través de él, incluyendo otros vínculos o webs a los que se pueda acceder desde el Portal.

6. Servicio de reserva online en el Portal.

- 6.1. La reserva de un alojamiento en el Portal se rige por lo expuesto a continuación:
- 6.2. El futuro huésped realiza una solicitud de reserva a través del Portal, introduciendo todos los datos correspondientes a la reserva. En el momento de reservar se quedan bloqueadas las fechas seleccionadas en el calendario.
- 6.3. El anfitrión dispondrá de 24 horas para confirmar o rechazar la reserva. Si el anfitrión confirma la reserva, el huésped recibirá una confirmación mediante correo electrónico con instrucciones de pago del anticipo. El anticipo será cobrado por Nuez Web Solutions. Si el anfitrión rechaza la reserva, se desbloquean las fechas de la reserva en el calendario y se le envía una comunicación por e-mail al huésped.
- 6.4. El portal dispone de una **política de cancelación descrita en los siguientes epígrafes, de 6.5 a 6.8, que denominamos 'estándar' y que se aplicará por defecto a cada alojamiento**, hasta que el anfitrión responsable de un alojamiento nos manifieste su deseo expreso de modificarla. En el Capítulo 7, 'Contingencias específicas del anfitrión', se tipifican las posibilidades de elaborar una política de cancelación flexible ajustada a cada propietario.
- 6.5. Una semana antes de la fecha prevista para la llegada, se enviará al huésped un enlace a una pasarela de pago para que abone el resto del importe. El huésped puede elegir pagar mediante esta pasarela de pago o bien en metálico a su llegada al alojamiento, a su elección.
- 6.6. El huésped puede cancelar **hasta 30 días antes del día previsto para la llegada**, en cuyo caso perderá el anticipo que será transferido al anfitrión en concepto de compensación. Si hubiera pagado el total de la estancia mediante la pasarela de pagos, le será devuelto todo excepto el importe del anticipo al propietario. En este caso, Nuez Web Solutions no percibirá ninguna cantidad para sí misma, ni de parte del huésped ni del anfitrión.
- 6.7. Si la reserva no se cancela, y la estancia tiene lugar, el anfitrión obtendrá el total del importe que pague el huésped, salvo el anticipo cobrado en el momento de la reserva que será la comisión que queda en beneficio de Nuez Web Solutions por su gestión.
- 6.8. Nuez Web Solutions se reserva el derecho de modificar los procesos de reserva, pago y cancelación, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y los servicios para los anfitriones y huéspedes teniendo siempre la obligación de avisar previamente al anfitrión si las modificaciones afectan a las condiciones del presente documento.

7. Contingencias específicas del anfitrión

- 7.1. El portal proporciona una política de cancelación estándar o 'por defecto' que consiste en lo especificado en el Capítulo 6; complementariamente, se facilita una política de cancelación flexible ajustada a cada propietario, tipificada en este capítulo.
- 7.2. El anfitrión tiene la posibilidad de indicar el porcentaje que se cobra como anticipo, siendo el **mínimo de 14%**.
- 7.3. El anfitrión tiene la posibilidad de indicar si el huésped puede recuperar el anticipo si cancela antes de un determinado número de días previo a la fecha de llegada, y en caso afirmativo puede indicar hasta cuántos días serían.
- 7.4. El anfitrión puede indicar a Auténtica España si debe cobrar también el importe restante a través de la pasarela de pago, y en caso afirmativo, cuántos días antes de la fecha de llegada. En caso contrario, el anfitrión se hará cargo de cobrar el importe restante directamente al huésped, a su llegada al alojamiento. .
- 7.5. Si Auténtica España se encarga de cobrar el importe restante de la reserva, , y tiene lugar una cancelación por parte del huésped, el anfitrión debe indicar si el huésped tiene derecho a la devolución y la cuantía de dicha devolución, siempre y cuando concuerde con la política de cancelación establecida por el anfitrión.
- 7.6. Auténtica España abonará todos los importes pagados por el huésped a través de la plataforma al propietario, restada la comisión cobrada por Auténtica España (**14% IVA incluido**), una vez transcurridos los plazos de la posible devolución por cancelación como consecuencia de las condiciones de cancelación y devolución establecidas por el anfitrión.

8. Servicio de publicación en el Portal

- 8.1. Nuez Web Solutions realiza sin coste adicional la redacción de los contenidos proporcionados por el anfitrión y la traducción a los idiomas correspondientes a cada dominio (inglés, holandés y alemán).

- 8.2. Nuez Web Solutions realiza sin previo aviso y **sin coste adicional** las actividades de marketing online para publicitar los alojamientos turísticos con el fin de aumentar las posibilidades de reservas. Se incluye la redacción de textos sobre las zonas donde se ubican los alojamientos, con referencia a los parajes naturales y monumentos más interesantes, así como las mejores opciones para llegar a ellos desde los países de origen, principalmente desde Países Bajos. Nuez Web Solutions se reserva el derecho de elegir los canales y herramientas que estime oportunos.
- 8.3. Nuez Web Solutions realizará mejoras y actualizaciones necesarias en el portal para mejorar el portal, sus funcionalidades, rendimiento y la seguridad sin coste adicional, siempre que no afecten a las condiciones aquí pactadas. En caso contrario, se precisa aviso previo a los anfitriones.
- 8.4. El anfitrión tiene a su disponibilidad herramientas para fijar precios por noche y por temporada, con la posibilidad de aplicar descuentos y suplementos como vea conveniente. Nuez Web Solutions provee el soporte necesario para ayudar al anfitrión a llevar a cabo dichas tareas.
- 8.5. El anfitrión tiene a su disposición una herramienta para sincronizar el calendario de este portal con otros, si los tuviera.
- 8.6. Nuez Web Solutions pondrá todos los medios necesarios para mantener disponible la web el máximo de tiempo. En ningún momento Nuez Web Solutions se responsabilizará de los daños y perjuicios ocasionados por cortes en el servicio del portal.
- 8.7. El anfitrión es responsable de todo el contenido proporcionado para su publicación en el Portal y velará por la exactitud y veracidad de la información anunciada eximiendo a Nuez Web Solutions de cualquier responsabilidad relacionada con la información publicada.
- 8.8. El anfitrión cumple con todos los requerimientos legales en materia de protección de datos al amparo de lo expuesto en el Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- 8.9. Cualquier cambio en las presentes condiciones será notificado con la suficiente antelación al anfitrión por parte de Nuez Web Solutions, y en todo caso el huésped deberá aceptar las condiciones actualizadas para poder seguir utilizando los Servicios y el portal.

9. Propiedad intelectual

- 9.1. El anfitrión cede, de forma gratuita y no exclusiva, a Nuez Web Solutions los derechos de reproducción, distribución y comunicación de los contenidos que publique en el Portal, con el fin de darle la mejor difusión.
- 9.2. Al enviar contenido al portal, los anfitriones, aunque conservan todos sus derechos de propiedad sobre dicho contenido, otorgan a Nuez Web Solutions una licencia no exclusiva, gratuita, transferible e irrevocable para hacer uso del contenido durante el tiempo que el alojamiento turístico se anuncie en el portal.
- 9.3. El anfitrión se compromete a proporcionar un contenido propio, adecuado y veraz, a Nuez Web Solutions, en particular cuando se trate de imágenes, sobre las que se asegura tener derechos para su uso.
- 9.4. El anfitrión acepta ser el único responsable del contenido publicado en el Portal frente a cualquier reclamación por incumplimiento de derechos de autor.
- 9.5. Nuez Web Solutions no será responsable de las infracciones sobre propiedad intelectual realizadas por los anfitriones que afecten a terceros.
- 9.6. Queda totalmente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos de Nuez Web Solutions sin consentimiento expreso y por escrito. La utilización no autorizada de estos contenidos dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

10. Encuesta sobre el alojamiento.

- 10.1. A cada huésped se le enviará una invitación para dejar su opinión sobre el alojamiento y la estancia en un plazo de 24 horas desde que termine la misma.
- 10.2. El anfitrión no tendrá la opción de modificar las opiniones pero sí dejar un comentario en cada opinión.

10.3. Sólo se publican opiniones de huéspedes que hayan finalizado su estancia en el alojamiento turístico.

10.4. A cada anfitrión, una vez concluida la estancia del huésped, se le enviará una invitación para evaluarlo, lo que ayudará a futuros anfitriones al tener referencias previas de esos huéspedes.

10.5. Las valoraciones de anfitrión y huésped se recabarán simultáneamente, sin conocer la de la otra parte hasta después de publicada, para evitar influencia.

11. Resolución en caso de conflictos entre el anfitrión y Nuez Webs Solutions.

En caso de discrepancia entre el anfitrión y el Portal, ambas partes se comprometen a tener una actitud dialogante que ayude a encontrar una solución pactada. Solo en caso de conflicto irresoluble para las partes, se acudirá a un mediador/arbitraje y, en último caso, al Juzgado competente.

12. Resolución en caso de conflictos entre el anfitrión y el huésped.

Siempre que la reserva haya tenido lugar por medio del portal, y la discrepancia tenga que ver con días de reserva o pagos, Nuez Webs Solutions podrá actuar como mediador ayudando en la resolución del conflicto. Si la discrepancia tiene que ver con el estado del alojamiento, comportamiento de los huéspedes, etc, Nuez Webs no podrá intervenir por no pertenecer a su esfera de decisión.

Los huéspedes, como consumidores que son, pueden acceder a la plataforma europea de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. El portal no se compromete ni está obligado a utilizar una entidad alternativa de resolución de litigios para resolver conflictos con los consumidores.