

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Titular del servicio: Torse, S.A.

CIF: A46063731

Nombre comercial: Almar Suites

Dirección: Avenida Neptuno nº 47, Playa de Daimús, Comunidad Valenciana

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación contractual entre Torse, S.A., en adelante Almar Suites, y el Cliente, siendo de aplicación a todas las reservas, con independencia del canal utilizado para su formalización.

### 1. Objeto y naturaleza del servicio

El presente documento regula las condiciones aplicables al uso y disfrute temporal de los apartamentos gestionados por Almar Suites, destinados **exclusivamente a alojamiento turístico, vacacional o de ocio**.

El alojamiento se presta en el marco de una actividad profesional de carácter turístico, incluyendo servicios propios de este tipo de establecimientos. La estancia **no constituye en ningún caso un arrendamiento de vivienda ni un uso residencial**, ni confiere al Cliente derecho alguno de permanencia, empadronamiento o domicilio habitual.

Las normas de funcionamiento, convivencia y uso de instalaciones establecidas en estos Términos y Condiciones serán aplicables durante toda la estancia, cualquiera que sea su duración.

### 2. Procedimiento de Reserva y Pago

#### 2.1 Medios de pago

El Cliente deberá realizar el pago de la reserva mediante **tarjeta bancaria de crédito o débito**, utilizando la pasarela de pago habilitada por Almar Suites o por la plataforma externa a través de la cual se haya efectuado la contratación.

Asimismo, el pago podrá realizarse mediante **transferencia bancaria, Apple Pay o Google Pay** en los términos y plazos que se indiquen durante el proceso de reserva o en la comunicación de confirmación correspondiente.

Almar Suites **no acepta pagos en efectivo** ni otros medios distintos de los anteriormente indicados.

#### 2.2. Condiciones de pago

El importe total de la estancia se abonará íntegramente en el momento de efectuar la reserva mediante el método de pago seleccionado por el cliente.

Para garantizar la seguridad de las transacciones, los datos de la tarjeta son validados y tokenizados a través de una pasarela de pago segura. Almar Suites no almacena ni tiene acceso a los datos completos de la tarjeta utilizada para el pago.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

La reserva quedará confirmada una vez realizado el pago correspondiente. Las condiciones de cancelación y, en su caso, los importes reembolsables **se regirán por la política de cancelación** aplicable a la tarifa contratada.

### 2.3 Confirmación de la reserva y pre check-in online

Una vez abonado el importe total de la estancia, Almar Suites remitirá al Cliente un correo electrónico con la confirmación de la reserva y las instrucciones necesarias para completar el pre check-in online.

A través de este proceso, el Cliente deberá facilitar o completar los datos requeridos para la gestión de la estancia y el cumplimiento de las obligaciones legales de registro de viajeros.

El check-in se realizará presencialmente el día de llegada. Una vez verificada la identidad de los huéspedes y completados los requisitos de acceso, Almar Suites facilitará los medios necesarios para acceder al edificio, al apartamento asignado y, en su caso, a las zonas comunes habilitadas, incluido el parking.

El Cliente deberá custodiar los códigos, llaves electrónicas o cualquier otro medio de acceso facilitado, evitando su utilización por personas no autorizadas.

### 2.5. Horarios de entrada y salida

- **La hora de entrada (check-in)** en el alojamiento será **a partir de las 17:00 horas** del día de llegada.
- **La hora de salida (check-out)** deberá realizarse **antes de las 10:00 horas** del día de salida.

## 3. Política de Cancelación

Las condiciones de cancelación aplicables dependerán de la tarifa seleccionada por el Cliente durante el proceso de reserva:

### a) Tarifa No Reembolsable

El importe abonado no será reembolsable en ningún caso. La cancelación, modificación de fechas o no presentación del Cliente no dará derecho a devolución total ni parcial de las cantidades abonadas.

### b) Tarifa Flexible

El Cliente podrá cancelar su reserva con derecho al reembolso del 100% del importe abonado:

- Hasta 14 días antes de la fecha de llegada para estancias comprendidas entre el 1 de junio y el 12 de septiembre.
- Hasta 7 días antes de la fecha de llegada para estancias comprendidas entre el 13 de septiembre y el 31 de mayo.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 3.2. Cancelaciones fuera de plazo

Toda cancelación realizada una vez transcurridos los plazos mencionados en el punto anterior supondrá la pérdida íntegra del pago efectuado por el cliente.

### 3.3. Reservas de última hora

Las reservas efectuadas dentro de los 7 días previos a la llegada no admitirán devolución del importe pagado.

### 3.4. No-show

La no presentación del Cliente el día de llegada no admitirá devolución del importe pagado.

### 3.5. Salida anticipada

La salida anticipada del alojamiento no dará derecho a devolución total ni parcial del importe de la estancia.

### 3.6. Fuerza mayor

En situaciones debidamente acreditadas de enfermedad grave, hospitalización, fallecimiento de familiar directo o restricciones oficiales de movilidad, Almar Suites podrá, a su discreción, ofrecer un cambio de fechas de la reserva o emitir un **bono** por el importe abonado, con **validez de 12 meses**.

### 3.7. Reservas realizadas a través de OTAs

Almar Suites aplica las mismas condiciones de reserva, pago, modificación, cancelación y normas internas a todas las reservas, con independencia del canal utilizado para su contratación, incluyendo la web oficial, Booking, Airbnb, Vrbo u otras plataformas autorizadas.

No obstante, en aquellas materias que las plataformas externas regulen mediante sus propias condiciones contractuales –en especial en lo relativo a políticas de cancelación, reembolsos y procesos de modificación–, prevalecerán las condiciones específicas aceptadas por el Cliente en el momento de formalizar la reserva a través de dicha plataforma.

Para todos los aspectos no regulados expresamente por la plataforma externa, o en los que ésta remita a las condiciones del establecimiento, se aplicarán íntegramente los presentes Términos y Condiciones de Almar Suites.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 4. Fianza o Depósito de Seguridad

Almar Suites solicitará una **preautorización bancaria de 250 € en la tarjeta del Cliente** durante el check in o dentro de las 24 horas previas a la llegada del huésped. Dicha preautorización se realizará utilizando el medio de pago facilitado durante el proceso de reserva, cuyos datos habrán sido previamente validados a través de una pasarela de pago segura. Almar Suites no almacena ni tiene acceso a los datos completos de la tarjeta del Cliente, utilizándose exclusivamente un identificador seguro (token) que permite gestionar los cobros y preautorizaciones autorizados conforme a las presentes condiciones.

Esta preautorización tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y cubrir posibles daños, pérdidas, limpiezas extraordinarias o cualquier perjuicio derivado del incumplimiento de las normas internas.

La preautorización no constituye un cargo efectivo y será liberada una vez comprobado el estado del apartamento tras la salida del Cliente.

### 5. Normas de Uso y Convivencia

El Cliente se compromete a utilizar el apartamento y las instalaciones de forma diligente, respetuosa y conforme a su finalidad. **Se prohíben expresamente:**

**fiestas, fumar en interiores, comportamientos ruidosos, el acceso de personas no registradas, el incumplimiento del horario de silencio (22:00 a 08:00), el uso indebido de instalaciones, el alojamiento de mascotas y cualquier conducta que pueda generar molestias o riesgos.**

El uso de instalaciones como piscina, gimnasio, coworking, parking, terrazas y zonas comunes estará sujeto a las normas internas del establecimiento. El uso del gimnasio se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente.

El incumplimiento grave de estas normas podrá dar lugar a la expulsión inmediata en estancias turísticas, sin derecho a reembolso.

#### 5.1 Servicio de limpieza y cuidado del alojamiento

Almar Suites presta un servicio de limpieza periódico durante la estancia con el fin de garantizar el adecuado mantenimiento, confort e higiene de los alojamientos.

Con carácter general, el servicio incluirá la limpieza general del apartamento cada tres días, así como el cambio de ropa de cama una vez por semana. La frecuencia podrá adaptarse por motivos operativos, de seguridad o por circunstancias excepcionales, manteniéndose en todo caso un nivel adecuado de limpieza y mantenimiento del alojamiento.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Mediante la formalización de la reserva y la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Cliente autoriza expresamente al personal de Almar Suites y a las empresas colaboradoras que presten servicios para el establecimiento a acceder al alojamiento durante la estancia cuando resulte necesario para la realización de las tareas de limpieza programadas, mantenimiento, reparación de incidencias, revisión de instalaciones o cualquier otra actuación necesaria para garantizar el correcto funcionamiento del establecimiento, la seguridad de las personas o la adecuada prestación de los servicios contratados. Dicho acceso se realizará, siempre que sea posible, en horarios razonables y procurando minimizar las molestias a los huéspedes. El servicio de limpieza incluido está concebido para alojamientos utilizados de forma normal y responsable. No incluye la retirada de residuos acumulados de forma indebida, la limpieza derivada de usos anormales del alojamiento ni actuaciones extraordinarias originadas por suciedad excesiva o incumplimiento de las normas de uso.

El Cliente se compromete a mantener el apartamento y las zonas de uso privativo en un estado razonable de orden, limpieza e higiene durante toda la estancia.

Al finalizar la estancia, el apartamento deberá entregarse libre de residuos y enseres personales y en condiciones normales de uso compatibles con una utilización responsable del alojamiento.

En caso de que el estado del apartamento requiera una limpieza extraordinaria, o se detecte acumulación indebida de residuos, Almar Suites se reserva el derecho a repercutir al Cliente los costes adicionales derivados de dichas actuaciones, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran corresponder.

### **5.2 Instalaciones comunes**

#### **Piscina**

El uso de la piscina estará permitido exclusivamente en el horario comprendido entre las 09:00 y las 21:00 horas, todos los días, salvo indicación expresa en contrario por motivos de mantenimiento, limpieza, seguridad o por exigencias normativas.

Durante el horario de uso, el Cliente deberá respetar en todo momento las normas de convivencia y seguridad establecidas, quedando prohibido:

- el acceso fuera del horario autorizado,
- la introducción de recipientes de vidrio,
- la reproducción de música,
- la realización de juegos peligrosos o conductas que puedan poner en riesgo la integridad propia o de terceros.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Los menores deberán estar permanentemente supervisados por un adulto responsable.

Almar Suites no dispone de servicio de socorrista, por lo que el uso de la piscina se realiza bajo la responsabilidad del Cliente.

El incumplimiento del horario o de las normas de uso podrá dar lugar a la restricción de acceso a la piscina o, en caso de infracción grave, a la adopción de las medidas previstas en estos Términos y Condiciones.

### **Gimnasio**

El acceso al gimnasio es personal e intransferible y queda limitado a los huéspedes debidamente registrados.

El Cliente declara encontrarse en condiciones físicas adecuadas para el uso de las instalaciones y acepta que el uso del gimnasio se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, exonerando a Almar Suites de cualquier lesión, daño o incidente derivado de un uso inadecuado, imprudente o contrario a las normas.

Queda prohibido manipular, desplazar o modificar el equipamiento, así como utilizar el gimnasio para fines distintos de la práctica deportiva individual.

### **Coworking**

El espacio de coworking está destinado exclusivamente a actividades de trabajo o estudio individual. Su uso es exclusivo de los huéspedes.

El Cliente deberá mantener un ambiente de silencio y respeto, quedando prohibidas las reuniones grupales, eventos, llamadas telefónicas en voz alta o cualquier actividad que perturbe el uso normal del espacio por otros huéspedes.

### **5.4 Uso del parking**

El establecimiento dispone de un parking de uso exclusivo para huéspedes. Durante los meses de temporada alta (julio, agosto y parte de septiembre), el uso del parking estará sujeto al pago de la tarifa vigente en el momento de la reserva o contratación del servicio.

Las plazas no están asignadas, siendo su utilización por orden de disponibilidad. El Cliente deberá estacionar el vehículo correctamente dentro de los límites de una sola plaza, quedando prohibido bloquear accesos, rampas, salidas de emergencia o zonas de circulación.

Asimismo, no se permite utilizar el parking como espacio de almacenamiento de objetos, ni realizar reparaciones mecánicas o tareas de mantenimiento de vehículos.

Almar Suites no se hace responsable de robos, hurtos, daños o desperfectos que pudieran producirse en los vehículos estacionados o en los objetos depositados en su interior.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 6. Responsabilidad del Cliente y del Establecimiento

#### 6.1. Responsabilidad del cliente

El Cliente será responsable de cualquier daño, deterioro, pérdida o perjuicio causado en el apartamento, en el mobiliario, en las instalaciones o en las zonas comunes del establecimiento, ya sea por su propia actuación o por la de las personas que formen parte de su reserva o accedan al alojamiento con su consentimiento.

Asimismo, el Cliente responderá de los daños derivados de un **uso negligente, inadecuado o contrario a las normas internas**, así como de cualquier conducta que infrinja lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, incluyendo comportamientos que generen molestias, riesgos para la seguridad o perjuicios económicos para Almar Suites o para terceros.

En caso de producirse daños o incumplimientos, Almar Suites podrá ejecutar la preautorización o fianza correspondiente, sin perjuicio de reclamar cantidades adicionales si el importe de los daños excediera la garantía constituida.

#### 6.2. Responsabilidad del establecimiento

Almar Suites se compromete a mantener los apartamentos y las instalaciones comunes en condiciones adecuadas de uso, seguridad e higiene.

No obstante, Almar Suites no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, robo o extravío de objetos personales del Cliente, ni por daños derivados de un uso indebido o negligente de las instalaciones, equipamientos o servicios puestos a disposición del huésped.

Tampoco será responsable de incidencias, interrupciones de servicios o perjuicios ocasionados por causas ajenas a su control razonable, tales como fallos de suministros, averías de terceros proveedores o actuaciones de otros huéspedes.

#### 6.3. Fuerza mayor

Almar Suites no será responsable de los incumplimientos o retrasos en la prestación del servicio cuando estos se deban a causas de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles o inevitables que excedan de su control razonable.

Se considerarán, entre otros, supuestos de fuerza mayor los siguientes: desastres naturales, incendios, inundaciones, epidemias o pandemias, restricciones administrativas, cortes generales de suministros, conflictos laborales ajenos al establecimiento o cualquier otra situación que haga imposible o desproporcionadamente onerosa la prestación del servicio.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 6.4. Objetos perdidos

Los objetos olvidados o extraviados por el Cliente en el apartamento o en las zonas comunes serán custodiados por Almar Suites durante un **plazo máximo de 30 días desde la fecha de salida**, siempre que su naturaleza lo permita.

Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente haya solicitado su recuperación, Almar Suites podrá disponer de los objetos conforme a su criterio, sin que ello genere derecho a reclamación alguna.

En caso de que el Cliente solicite el envío de objetos perdidos, **los gastos de transporte, manipulación y envío correrán íntegramente a su cargo**, no asumiendo Almar Suites responsabilidad alguna por posibles daños o pérdidas durante el transporte.

### 6.5. Seguridad y prevención

Por razones de seguridad, queda expresamente prohibido almacenar en el apartamento o en las zonas comunes **sustancias peligrosas, inflamables, explosivas, tóxicas o ilegales**, así como cualquier objeto que pueda suponer un riesgo para las personas, las instalaciones o el entorno.

El Cliente autoriza expresamente a Almar Suites a acceder al apartamento, incluso en ausencia del huésped, en **casos de emergencia, riesgo para la seguridad, necesidad de mantenimiento urgente o cumplimiento de obligaciones legales**, adoptando las medidas razonables para minimizar las molestias.

### 6.6. Limitación de responsabilidad

En cualquier caso, la responsabilidad total de Almar Suites, cualquiera que sea la causa y naturaleza de la reclamación, quedará limitada al importe total efectivamente abonado por el Cliente en concepto de alojamiento, excluyéndose expresamente cualquier reclamación por daños indirectos, lucro cesante o pérdidas de oportunidad.

## 7. Protección de Datos, Reclamaciones y Legislación Aplicable

### 7.1. Protección de datos personales

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), Almar Suites informa al Cliente de que los datos personales facilitados durante el proceso de reserva y durante la estancia serán tratados por Torse, S.A. con la finalidad de gestionar la reserva, prestar los servicios contratados, cumplir las obligaciones legales aplicables y atender las comunicaciones relacionadas con la estancia.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

El tratamiento de los datos se fundamenta en la ejecución del contrato de alojamiento, el cumplimiento de obligaciones legales y, cuando corresponda, el consentimiento del interesado.

El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose a

**[direccion.almarsuites@torsehoteles.com](mailto:direccion.almarsuites@torsehoteles.com)**.

La información completa relativa al tratamiento de datos personales, así como el Aviso Legal y la Política de Cookies aplicables al uso de la página web, se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

- Política de Privacidad: **<https://almarsuitesdaimus.com/politica-privacidad/>**
- Aviso Legal: **<https://almarsuitesdaimus.com/aviso-legal/>**
- Política de Cookies: **<https://almarsuitesdaimus.com/politica-cookies/>**

### **7.2. Reclamaciones**

Las reclamaciones podrán presentarse por escrito, ya sea de forma presencial en el establecimiento o mediante comunicación remitida por correo electrónico a:

**[direccion.almarsuites@torsehoteles.com](mailto:direccion.almarsuites@torsehoteles.com)**.

El establecimiento se compromete a atender y responder las reclamaciones en un plazo razonable y conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

### **7.3. Comunicaciones electrónicas**

El Cliente acepta expresamente que Almar Suites pueda realizar todas las comunicaciones relacionadas con la reserva, la estancia y la gestión del servicio mediante medios electrónicos, incluidos el correo electrónico, mensajes automatizados o sistemas digitales de comunicación.

A estos efectos, se considerará válida cualquier comunicación enviada a los datos de contacto facilitados por el Cliente durante el proceso de reserva, siendo responsabilidad de éste mantenerlos actualizados.

### **7.4. Nulidad parcial**

En el supuesto de que alguna de las cláusulas contenidas en los presentes Términos y Condiciones fuera declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz por resolución judicial firme o por disposición legal, dicha nulidad no afectará a la validez del resto del documento, que permanecerá plenamente vigente y será de obligado cumplimiento para las partes.

Las cláusulas afectadas serán sustituidas, en la medida de lo posible, por otras válidas que se ajusten a la finalidad económica y jurídica inicialmente perseguida.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 7.5. Legislación aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a la normativa española vigente, y en particular de acuerdo con:

- la normativa turística aplicable en la Comunidad Valenciana,
- el Decreto Ley 9/2024 de la Generalitat Valenciana,
- el Código Civil,
- y, cuando proceda por la duración de la estancia, la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU).

Para la resolución de cualquier controversia que pudiera derivarse de la interpretación o ejecución del presente documento, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Gandía, salvo que una norma imperativa establezca un fuero distinto.

### 8. Aceptación de los Términos y Condiciones

La formalización de la reserva por parte del Cliente, ya sea a través de la web oficial de Almar Suites o mediante plataformas externas autorizadas, constituye la **aceptación expresa, íntegra y sin reservas** de los presentes Términos y Condiciones, así como de todas las normas internas y disposiciones complementarias que resulten de aplicación durante la estancia.