

Términos y condiciones de reserva de alojamiento de alquiler con Poder Negociador o RCI Points

Fecha de entrada en vigor: 10 de diciembre de 2024

- 1.1. Los presentes términos y condiciones, junto con nuestra política de cookies y nuestra política de privacidad, así como cualquier otra información escrita que hayamos podido transmitirle antes de confirmarle la reserva (en adelante, "**Condiciones de reserva**"), constituyen la base de su contrato de alquiler de alojamiento en un complejo (en adelante, "**Complejo**") con **RCI Europe** o, si procediera, sus afiliados o entidades relacionadas, asociados o socios o cualesquiera empresas del grupo Travel + Leisure Co. ("**RCI**", "**nosotros**", "**nos**" o "**nuestro**"). En los presentes Términos y Condiciones, siempre que se haga referencia a "usted" o "su", se aludirá al nombre de la persona que figura en primer lugar en la reserva, a todas las personas en cuyo nombre efectúe una reserva y a cualquier otra persona que se añada a la misma o hacia la que se transfiera una reserva.
- 1.2. RCI organiza reservas de alojamientos vacacionales en calidad de agente (en adelante, "**Agente**") de los proveedores externos de hoteles, complejos y otros alojamientos (en adelante, "**Proveedor/es**"). Los términos y condiciones del Proveedor en cuestión se aplicarán a su reserva. Lea detenidamente estas Condiciones de reserva, así como todos los términos, condiciones, políticas y procedimientos proporcionados por el Proveedor del Complejo, incluidos los términos establecidos en cualquier mensaje de confirmación aplicable o en cualquier otro correo electrónico.
- 1.3. Al actuar en todo momento como Agente cuando aceptamos su reserva, **no nos haremos responsables** de cualquier contrato que formalice para viaje, ni de los actos, las infracciones o el incumplimientos por parte del/de los Proveedor/es, o de cualquier otra persona relacionada con su reserva.
- 1.4. Estas Condiciones de reserva establecen nuestros respectivos derechos y obligaciones. **Tenga en cuenta que estas Condiciones de reserva atañen única y exclusivamente al alquiler de alojamiento de vacaciones y, por lo tanto, no son de aplicación a transacciones de intercambio ni a la inscripción a RCI.**
- 1.5. Para poder realizar una reserva es necesario ser socio de RCI. Al efectuar una reserva, la persona que figura en primer lugar en la misma acepta y acuerda en nombre del resto de personas que aparecen en ella que:
 - 1.5.1. Ha leído estas Condiciones de reserva, tiene autoridad para aceptarlas y las acepta.
 - 1.5.2. Acepta el uso que hacemos de la información de conformidad con nuestra política de privacidad;
 - 1.5.3. En la actualidad es socio de RCI y su inscripción no se ha extinguido ni suspendido.
 - 1.5.4. Es mayor de 18 años (o de 21 años en caso de reservas de alojamiento en EE. UU.) y, siempre que se solicite un servicio que conlleve restricciones de edad, declara que tanto usted como todos los socios que lo acompañen tienen la edad permitida para adquirir dicho servicio.
- 1.6. **Tenga en cuenta que RCI no ofrece ningún tipo de protección económica para las reservas realizadas.**

1.7. RCI no ofrece servicios de transporte ni actúa en calidad de "organizador", con arreglo a lo que se establece en las normativas de paquetes y preparativos de viaje de 2018.

1.8. RCI podrá modificar las presentes Condiciones de reserva siempre que lo considere oportuno. Si se realizan cambios que afectan a reservas existentes, RCI lo comunicará debidamente a los miembros que cuenten con reservas en curso. Todas las reservas efectuadas con posterioridad se registrarán de conformidad con la versión más actualizada de las Condiciones de reserva.

2. Realización de reservas y pago del alojamiento

2.1. Se considera que usted realiza una reserva con nosotros cuando a) se ha abonado el importe correspondiente de la misma y cuando b) emitimos una confirmación de reserva a su nombre. Desde el momento de la emisión de una confirmación de reserva a su nombre se considerará formalizado un contrato vinculante entre usted y nosotros. Dicha confirmación le será remitida por correo electrónico y, en la misma, se confirmarán los datos de la reserva. Tras su recepción, en caso de que algún dato de dicha confirmación (o de cualquier otro documento) sea erróneo, deberá notificárnoslo **de inmediato** dado que no podrán hacerse cambios con posterioridad y que esto puede menoscabar sus derechos en caso de que no se nos comunicara toda inexactitud en los documentos remitidos en un plazo de diez días a partir de la fecha de envío de los mismos (cinco días en caso de tratarse de billetes, entradas o tickets de cualquier tipo).

2.2. El importe en efectivo abonado para completar una reserva se reducirá según los importes especificados en la Tabla A (a continuación) si permite que RCI deduzca de su cuenta de socio la cantidad de Poder Negociador o RCI Points correspondiente en virtud del Programa de intercambio de tiempo compartido RCI Weeks o RCI Points:

Tabla A (Poder Negociador y RCI Points)

Reducción del precio en efectivo	Poder Negociador	RCI Points
10%	5	7.000

Sin embargo, el Poder Negociador y los RCI Points son de naturaleza dinámica y están sujetos a cambios de forma ocasional. Nos reservamos el derecho a realizar dichos cambios de forma ocasional.

2.3 El Poder Negociador y los RCI Points solo se pueden utilizar para realizar reservas de alojamientos que RCI designe como disponibles para transacciones; además, dichos alojamientos están sujetos a disponibilidad.

El Poder Negociador o los RCI Points se deducirán automáticamente en las 48 horas posteriores a la reserva.

Si no dispone del saldo necesario de Poder Negociador o de RCI Points en su cuenta de socio, haremos todo lo posible por ponernos en contacto con usted y para poder deducírnoslo en las 48 horas posteriores a la reserva. Sin embargo, en caso de no recibir respuesta en un plazo de 2 días laborables desde la primera vez que RCI se ponga en contacto con usted, nos reservamos el derecho a cancelar la reserva como si hubiese sido usted quien la hubiera cancelado, y no se reembolsarán el Poder Negociador ni los RCI Points utilizados para su

reserva, como se establece en las normas de cancelación indicadas en la cláusula 11.

Además, nos reservamos el derecho de dejar de ofrecer esta opción en cualquier momento.

3. Disponibilidad de alojamientos

3.1. Nuestra capacidad de confirmación de una reserva depende de la disponibilidad del alojamiento en el momento de la reserva. Por lo tanto, no podemos garantizar ninguna solicitud específica de Complejo, zona, fechas de viaje, tipo o tamaño de alojamiento ni de cualquier otro aspecto. No obstante, le ofreceremos las opciones alternativas que se encuentren disponibles en ese momento.

4. Solicitudes especiales

4.1. Deberá realizar usted mismo cualquier solicitud especial relativa a su reserva y dirigirla al Complejo. No podemos garantizar las solicitudes especiales dirigidas a RCI en el momento de la reserva. El hecho de que en la factura de la confirmación de su reserva o en algún otro documento aparezca anotada cualquier solicitud especial o que esta se haya comunicado a nuestros proveedores no implica que dicha solicitud vaya a satisfacerse. El no cumplimiento de cualquier solicitud especial no constituirá un incumplimiento del contrato por nuestra parte.

5. Discapacidades y problemas médicos

5.1. No estamos especializados en facilitar alojamiento a personas con discapacidad, si bien haremos todo lo posible por proporcionarle todos los requisitos especiales que pudieran tener. En caso de que usted o cualquier persona que le acompañe tuviera algún tipo de problema médico o discapacidad que pudiese afectar a su estancia, le rogamos que nos facilite toda la información al respecto antes de que le confirmemos la reserva para que podamos asesorarle sobre la idoneidad de la opción elegida. Si, actuando de buena fe, no podemos satisfacer las necesidades de dichas personas, no confirmaremos la reserva. En caso de que no nos hubiera facilitado toda la información pertinente al realizar la reserva, podremos cancelarla y aplicar los cargos de cancelación correspondientes tras conocer dicha información.

6. Seguro

6.1. **Es fundamental que contrate un seguro de viaje válido para la ocasión. Además, debe asegurarse de que tiene contratada y en vigor la cobertura adecuada.** En caso de decidir viajar sin la cobertura de seguro adecuada, quedaremos exentos de toda responsabilidad en caso de cualquier tipo de pérdida que pudiera originarse y que hubiese estado cubierta en caso de haber tenido contratado dicho seguro.

7. Exactitud y precios

7.1. **Haremos todo lo posible por garantizar la exactitud de toda la información y los precios de este sitio web; no obstante, nos reservamos el derecho a modificar cualquiera de los precios de los alojamientos que se publicitan en el mismo siempre que lo consideremos oportuno. Inmediatamente antes de que se confirme su reserva, deberá comprobar el precio aplicable en esos momentos y el resto de datos del alojamiento que desee reservar.**

- 7.2. Nos reservamos el derecho a modificar o variar el precio del alojamiento no vendido en cualquier momento, así como a corregir todo error existente (ya sea en la descripción, en los precios o de cualquier otro tipo).
- 7.3. El precio del alojamiento que le hemos confirmado puede estar sujeto a cambios derivados de medidas gubernamentales como cambios del IVA, de otros impuestos aplicables a las ventas o cualquier otro cambio establecido por el gobierno en cuestión, así como a modificaciones en los tipos de cambio; todo ello, ya sea en parte o en su conjunto, puede conllevar una variación en el precio del alojamiento.

8. Cambios realizados por usted

- 8.1. En caso de querer modificar cualquier aspecto relacionado con su alojamiento, una vez emitida la factura con la confirmación de su reserva (incluidas, entre otros aspectos, la fecha o las fechas de la reserva), deberá notificárnoslo por escrito a la mayor brevedad. Deberá realizarlo la persona que figure en la reserva en primer lugar.
- 8.2. Si bien intentaremos ayudar en todo lo posible, no podemos garantizarle que podamos satisfacer los cambios solicitados. Siempre que podamos atender su solicitud, todos los cambios quedarán sujetos al pago de una comisión en concepto de gestión, así como a cualquier cambio en las tarifas aplicables o costes adicionales que hubiéramos podido asumir, y todo coste o cargo asumido o impuesto por cualquiera de nuestros proveedores. Tenga en cuenta que existen más probabilidades de que los costes aplicables a la realización de cambios aumenten cuanto más cerca se encuentre de la fecha del viaje y, por lo tanto, le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible. En caso de que no pudiéramos atender su solicitud y de que no deseara continuar con la reserva original, lo consideraremos una cancelación de reserva por su parte. En tal caso, podrá aplicarse un cargo o una comisión en concepto de cancelación de conformidad con las presentes Condiciones de reserva, y es posible que todo importe que hubiera ya abonado no sea reembolsable.

9. Cambios realizados por el/los Proveedor/es

- 9.1. El/los Proveedor/es no esperan tener que hacer cambios en su reserva. Sin embargo, a veces surgen problemas y es necesario modificar o cancelar las reservas, o bien corregir errores en sitios web u otros detalles. El/los Proveedor/es tienen el derecho de hacerlo. En tal caso, nos pondremos en contacto con usted en su nombre (por teléfono si fuese razonablemente posible en el caso de un cambio significativo o una cancelación; los cambios menores se comunicarán por correo electrónico) tan pronto como sea razonablemente práctico. Le explicaremos lo que ha sucedido y le informaremos sobre la cancelación o el cambio. No obstante, no tendremos ninguna otra responsabilidad con usted, ya que solo actuamos en calidad de Agente.

10. Vuelta a casa antes de lo previsto

- 10.1. En caso de verse forzado a (o de querer) volver a casa antes de lo previsto, no podemos reembolsarle el coste de ningún alojamiento que no haya utilizado. Si acorta su estancia y vuelve a casa antes de lo previsto, siempre que no haya ninguna causa razonable de queja respecto al alojamiento puesto a su disposición, no recibirá reembolso alguno por esa parte del alojamiento no utilizado ni asumiremos responsabilidad alguna por cualquier coste asociado que usted asuma. Dependiendo de las circunstancias, puede que el seguro de viaje que tenga contratado

le cubra esa reducción de la estancia. Para cualquier reclamación, le sugerimos que trate directamente con su compañía de seguros.

11. Cancelación por su parte

11.1. Puede cancelar su reserva en cualquier momento antes del inicio de la misma siempre y cuando abone un cargo por cancelación, tal y como se establece en este apartado.

11.2. **Recibirá un reembolso total del importe de su reserva, así como el Poder Negociador o RCI Points usados para realizarla, si se pone en contacto con RCI para cancelarla dentro de las 24 horas posteriores a su confirmación (en adelante, "Periodo de gracia").** La notificación de cancelación que nos remita solo será efectiva cuando nosotros la recibamos. Si decide cancelar su reserva, puede informarnos por cualquiera de las vías que aparecen en la confirmación de la misma.

11.3 Si decide cancelar su reserva, los gastos en los que incurra serán más altos cuanto más próxima esté la fecha de inicio de la reserva que desea cancelar. Por consiguiente, una vez superado el Periodo de gracia, acepta pagar el cargo por cancelación correspondiente que aparece a en la **Tabla 1:**

Tabla 1

Cancelación	Europa y Oriente Medio (£,€, \$)
46 días o más antes de la fecha de llegada	Pierde el 0 % del importe total de la reserva
Entre 31 y 45 días antes de la fecha de llegada	Pierde el 15 % del importe total de la reserva
30 días o menos antes de la fecha de llegada	Pierde el 100 % del importe total de la reserva

11.4. Si uno o más de los socios que lo acompañan cancelan sus vacaciones y con ello el nivel de ocupación disminuye, el resto de ocupantes deberán abonar el precio total del apartamento.

11.5. Si el motivo por el que solicita su cancelación queda recogido en las condiciones de la póliza de su seguro es posible que pueda reclamar el reembolso de dichos cargos. Deduciremos los cargos de cancelación del importe que ya nos hubiera pagado. No se efectuará reembolso alguno a los pasajeros que no ocupen el alojamiento ni tampoco por servicios no utilizados.

11.6. Tenga en cuenta que la política de cancelación anterior no se aplica a determinadas ofertas promocionales. En tales casos, solo se puede optar a un reembolso de las cancelaciones realizadas dentro del Periodo de gracia. Le avisaremos cuando así sea (en los términos de la campaña o de algún otro modo). Para evitar dudas, las cancelaciones realizadas fuera del Periodo de gracia no tendrán derecho al reembolso de ninguna cantidad de Poder Negociador o RCI Points utilizada para llevar a cabo la reserva.

12. Certificados de invitado

12.1. En caso de que el socio de RCI no pueda viajar en las fechas de su reserva, podrá adquirir un certificado de invitado de RCI abonando la tarifa que corresponda en la fecha de emisión. Con el

certificado de invitado, un amigo o miembro de la familia podrá viajar en el lugar del socio de RCI que realizó la reserva.

- 12.2. Pueden aplicarse ocasionalmente condiciones adicionales a los certificados de invitado y a su uso.
- 12.3. Lea atentamente su Certificados de invitado. Los socios deberán asegurarse de que sus invitados comprueben en detalle toda la información del certificado de invitado y, en caso de existir algún error, nos lo notifiquen a la mayor brevedad.
- 12.4. Los certificados de invitado solo pueden utilizarlos las personas que figuran en los mismos y al menos uno de los invitados deberá ser mayor de 18 años. Aquellas personas cuyos nombres figuran en el certificado de invitado podrán viajar con otras personas siempre que el número de personas no exceda el límite de ocupación máxima especificado en la confirmación de intercambio.
- 12.5. Los Certificados de invitado son intransferibles y no podrán utilizarse para fines comerciales como el alquiler, la venta o el intercambio con terceros. RCI podrá cancelar cualquier Certificado de invitado que crea que se haya vendido o empleado para fines comerciales o todo intercambio confirmado con el que esté vinculado dicho Certificado de Invitado. En ese caso, RCI no tendrá obligación alguna de pagar ningún reembolso.
- 12.6. El uso de certificados de invitado queda también sujeto a las condiciones, restricciones, limitaciones o cargos que establezca cada uno de los Complejos.
- 12.7. Los miembros son responsables de todos los actos, omisiones y/o incumplimientos de sus invitados, estén acompañados

por ellos o no, incluidos los daños causados por los invitados o sus gastos pendientes de pago, los cargos relacionados con la reserva o su cancelación, la ocupación del alojamiento por parte de un número de personas superior a la capacidad de ocupación máxima y la sustitución de cualquier artículo perdido.

- 12.8. En caso de que necesite cancelar su reserva y ya exista un certificado de invitado para la misma, se le reembolsará en su totalidad la tasa del certificado de invitado si recibimos su notificación de cancelación por escrito 61 días o más antes de la fecha de inicio de su reserva.

13. Cancelación o modificación de su reserva por nuestra parte

- 13.1. **Aviso importante: En caso de que se reserven dos o más semanas consecutivas en un Complejo es posible que se le solicite que se traslade de un apartamento a otro la segunda semana o cualquier otra semana posterior.**

- 13.2. Es muy poco probable que tengamos que cambiar cualquier aspecto relacionado con el alojamiento reservado. No obstante, en ocasiones nos vemos obligados a efectuar cambios reservándonos el derecho a hacerlos siempre que sea necesario. Asimismo nos reservamos el derecho de cancelar todos los aspectos relacionados con su alojamiento en cualquier circunstancia. Los derechos que tiene en relación con los cambios que podamos llevar a cabo dependen de si el cambio es **menor o mayor**. Entre los ejemplos de "**cambios mayores**" se incluyen los siguientes, siempre que sean antes de la fecha de inicio: un cambio significativo de destino para la totalidad o gran parte de su estancia o un cambio a un alojamiento de calidad inferior o con una clasificación inferior para la totalidad o gran parte de su estancia. Un ejemplo de "**cambio menor**" incluiría un cambio a otro alojamiento del mismo nivel de calidad o con la misma clasificación. No asumimos responsabilidad alguna frente a usted ni frente a nadie que viaje con su reserva si realizamos **cambios menores**.

- 13.3. En caso de que tengamos que llevar a cabo un cambio mayor o cancelar la reserva, se lo comunicaremos a la mayor brevedad y, siempre que tengamos tiempo de hacerlo antes del inicio de su viaje, le ofreceremos la opción de i) (para cambios mayores) aceptar los cambios que hemos realizado o (tanto para cambios mayores como para cancelaciones) ii) aceptar una oferta por nuestra parte de otras opciones de viaje de calidad similar si hubiese disponibilidad (le reembolsaríamos la diferencia de precio en caso de que la alternativa propuesta fuese más barata). Tendría que notificarnos su decisión en un plazo de 7 días desde la fecha en que le hiciéramos la propuesta. De no ser así, asumiremos que ha decidido aceptar el cambio o la reserva de alojamiento alternativa que le hemos propuesto.

- 13.4. Lo anterior establece la responsabilidad máxima que asumiremos por cambios y cancelaciones. Lamentamos no poder hacernos cargo de los gastos o las pérdidas que usted asuma como consecuencia de cualquier cambio o cancelación por parte de RCI. Las opciones anteriores no estarían disponibles en caso de que realizáramos cambios menores o en caso de que cancelásemos la reserva debido a un incumplimiento por su parte (incluida la falta de pago a tiempo de la totalidad del importe aplicable) o si los cambios o la cancelación que tuviéramos que realizar se generasen porque usted hubiera solicitado cambios o alteraciones en la reserva que tenía confirmada.

- 13.5. En caso de fuerza mayor, podemos cambiar o rescindir sus acuerdos después de la salida. Si se produce esta situación, no tendremos ningún deber, obligación o responsabilidad de realizar ningún reembolso (a menos que obtengamos alguno de nuestros proveedores), ya sea en dinero

o por el valor del dinero, pagando una compensación o cubriendo cualquier coste o gasto en el que incurra en relación con dicho cambio o rescisión de su acuerdo.

13.6. En caso de que cambiemos o cancelemos su reserva y no se encuentre ninguna alternativa, se le reembolsará el importe total de su reserva, además de cualquier cantidad de Poder Negociador o RCI Points utilizada para realizar la reserva.

14. **Fuerza mayor**

14.1. Salvo si se indica lo contrario en las presentes Condiciones de reserva, no asumiremos responsabilidad alguna ni pagaremos indemnización alguna en caso de que nuestras obligaciones contractuales con usted se vieran afectadas por cualquier acontecimiento que, incluso actuando con la debida diligencia, ni nosotros ni los proveedores de servicios en cuestión hubiéramos podido prever o evitar.

Entre estos acontecimientos se incluyen, entre otros, guerras o amenazas de guerra, enfrentamientos civiles, epidemias, actividades terroristas y sus consecuencias o la amenaza de tales actividades, disturbios, la actuación de cualquier gobierno o autoridad local o estatal, incluidas las autoridades portuarias o fluviales, conflictos laborales, cierres de negocios, desastres naturales o nucleares, erupciones volcánicas o movimientos geológicos, incendios, desastres químicos o biológicos, así como circunstancias adversas del estado de un mar o río, hielo y toda situación similar fuera de nuestro control o del control de nuestros proveedores. Las recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido para evitar viajar o para abandonar un país en particular pueden constituir casos de Fuerza mayor. En todo caso, se seguirán las recomendaciones dadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido.

15. Responsabilidad por nuestra parte en relación con su reserva

15.1. Tenemos la obligación de seleccionar a nuestros proveedores de alojamiento con la debida diligencia y el debido cuidado. No tenemos ninguna responsabilidad frente a usted por el suministro efectivo del alojamiento, excepto en los casos en que se demuestre que hemos incumplido dicha obligación y, como resultado, le hayan sido ocasionados daños a usted. Por tanto, siempre y cuando hayamos seleccionado al proveedor con la debida diligencia y el debido cuidado, no tendremos responsabilidad alguna frente a usted por lo que pudiera suceder en el alojamiento ni por los actos u omisiones del proveedor o de terceros.

15.2. Del mismo modo, tampoco asumimos ninguna responsabilidad en las siguientes situaciones:

15.2.1. Cuando el alojamiento no pueda proporcionarse en las mismas condiciones en que se había reservado debido a circunstancias fuera de nuestro control o de fuerza mayor.

15.2.2. Cuando el Proveedor realice cambios o cancelaciones en su reserva.

15.2.3. Cuando sufra cualquier pérdida o daño que no se pudiera haber previsto en el momento de su reserva, sobre la base de la información proporcionada por usted.

15.2.4. Cuando sufra cualquier pérdida o daño relacionado con cualquier actividad mercantil.

15.2.5. Cuando cualquier pérdida o daño esté relacionado con cualquier servicio que no forme parte del contrato que formalizamos con usted.

15.2.6. Cuando los servicios o las instalaciones no formen parte de nuestro acuerdo o cuando no se anuncien en nuestro sitio web. Por ejemplo, toda excursión que reserve durante su estancia o cualquier servicio que el Proveedor, el alojamiento o cualquier otro proveedor se comprometa a prestarle.

15.3. En caso de que, por cualquier motivo, resultáramos responsables frente a usted y nos viéramos obligados a indemnizarle, la cuantía abonable quedaría limitada a un máximo de tres veces el coste del alojamiento. Este límite no se aplica a los casos de fallecimiento o daños personales.

16. Construcción y obras en desarrollo

16.1. Aunque usted esté de vacaciones, la vida discurrirá a su alrededor con normalidad. Esto puede incluir ruidos y molestias de construcción o de obras en carreteras y de tráfico. Le notificaremos a la mayor brevedad la existencia de cualesquiera obras de construcción o remodelación de las que estemos al corriente y que razonablemente se considere que pudieran perjudicar seriamente el disfrute de su estancia. Le rogamos que tenga en cuenta que las instalaciones y servicios públicos también pueden verse afectados por obras de mantenimiento, mal tiempo u otros factores similares que están fuera de nuestro control. Le aconsejamos que se ponga en

contacto con la oficina de turismo local del destino que va a visitar para obtener información de última hora.

17. Reclamaciones

- 17.1. Ponemos todo nuestro empeño por garantizar que sus disposiciones respecto al alojamiento reservado discurran sin problemas; no obstante, en caso de tener algún problema durante la estancia, comuníquelo de inmediato al Proveedor o al alojamiento, que hará todo lo posible por solucionar el asunto. Si su queja no se resuelve localmente,

póngase en contacto con nosotros lo antes posible de la siguiente manera:

- 17.1.1. Si experimenta algún problema con su reserva antes de la fecha de viaje (excepto si se trata de una cancelación) o mientras se encuentra en el complejo de vacaciones, póngase en contacto con Helpdesk2@rci.com para recibir asistencia de nuestro equipo de atención al cliente de lunes a sábado de 8:30 h a 17:00 h.
 - 17.1.2. Si experimenta algún problema relacionado con el alojamiento mientras se encuentra en el complejo de vacaciones fuera del horario laboral de nuestro equipo de atención al cliente, indíquelo a la recepción del complejo para que puedan resolverlo. Si no pueden hacerlo, ellos mismos se pondrán en contacto con RCI.
 - 17.1.3. Si el problema se resuelve durante sus vacaciones y desea presentar una reclamación a su vuelta, puede llamar a uno de nuestros guías de RCI, que estarán encantados de ayudarle, o enviarnos su reclamación por escrito mediante un correo electrónico a customerservices@europe.rci.com, o por correo postal a Extra Holidays, RCI, Ground Floor, Western Unit, Blackrock Business Park, Bessboro, Blackrock, Cork, Irlanda en los 28 días posteriores a la finalización de su estancia. Indique el número de referencia de su reserva y toda la información pertinente. Le rogamos que el escrito sea conciso y concreto. Esto nos ayudará a identificar con mayor rapidez el problema y a poder darle una respuesta lo antes posible.
- 17.2. Si no se pone en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible, nuestra capacidad y la del Proveedor o el alojamiento para tramitar su reclamación se verán afectadas, y podrán verse afectados los derechos que le otorga el presente contrato.

18. Comportamiento de los invitados

- 18.1. Debe cumplir con las normas, reglamentos y requisitos de seguridad del Complejo. Si, en nuestra opinión, en la opinión de cualquier gerente de hotel o cualquier otra persona responsable, su comportamiento o el de cualquier socio que lo acompañe está causando o puede llegar a causar peligro o molestias a terceros o daños a la propiedad, nos reservamos el derecho a rescindir sus disposiciones de alojamiento de inmediato. En caso de que se proceda a dicha rescisión, quedaremos exentos de toda responsabilidad frente a usted o cualquier acompañante y se le pedirá a usted y a su acompañante que abandonen inmediatamente el alojamiento. Dejaremos de tener obligación alguna frente a usted o cualquier acompañante. No se realizará ningún reembolso por el alojamiento perdido y no pagaremos gasto o coste alguno que se hubiera podido ocasionar como resultado de la rescisión. Asimismo, puede que tanto a usted como a sus acompañantes se les exija un pago por los daños o pérdidas derivados de sus actos y que tengan que asumir tanto usted como sus acompañantes una responsabilidad conjunta e individual por los daños o pérdidas que hubieran causado. El pago completo por dichos daños o pérdidas se abonará directamente al proveedor del alojamiento antes de dejar el alojamiento. En caso de no efectuar el pago, será responsable de hacer frente a cualquier reclamación (incluidas las costas procesales) que pueda realizarse posteriormente contra nosotros como resultado de sus actos junto con los costes que pudiéramos contraer en la resolución de cualquier reclamación contra usted. No asumiremos responsabilidad alguna por las acciones o el comportamiento de otras personas que no tengan conexión alguna con su reserva o con nosotros.

19. Uso del alojamiento

- 19.1. El número total de personas (bebés y niños incluidos) que se hospeden en el alojamiento no deberá superar la ocupación máxima que se indica en la confirmación de reserva. De lo contrario, el Complejo podrá denegarles el acceso o aplicar un cargo adicional. Acepta el hecho de que el

alojamiento puede variar en tamaño, diseño, dispositivos, mobiliario, equipamiento, servicios e instalaciones.

- 19.2. Usted y las personas que le acompañen son responsables del pago de todos y cada uno de los impuestos aplicables, gastos personales, cargos en concepto de servicios como la electricidad, el agua y el teléfono,

depósitos de seguridad y otros cargos y tasas que pueda aplicar el Complejo a los ocupantes de alojamiento por el uso del equipamiento, de los servicios y de las instalaciones del mismo. En algunos estados de EE. UU. podrá aplicarse un impuesto local sobre ventas que deberá abonar al llegar al alojamiento o al dejar el mismo.

- 19.3. En caso de que vaya a llegar un día distinto o a una hora diferente al día y a la hora de llegada indicados en su confirmación, deberá ponerse en contacto directamente con el Complejo para acordar los detalles de su llegada. Los Complejos podrán aplicar un cargo o imponer condiciones adicionales para los alojamientos que se soliciten en fechas u horarios distintos a los indicados en la confirmación.

20. **Pasaporte, visado, requisitos de inmigración y formalidades sanitarias**

- 20.1. Será su responsabilidad comprobar y cumplir con los requisitos de pasaporte, visado, aduanas, divisas, inmigración y sanidad aplicables a su reserva de alojamiento. Deberá comprobar los requisitos que se exigen en sus circunstancias en concreto con las embajadas y/o consulados correspondientes y con su médico. Dado que estos requisitos pueden cambiar, deberá asegurarse de que la información esté actualizada con tiempo suficiente antes de la fecha de salida.
- 20.2. En la mayoría de los países, actualmente se exige un mínimo de 6 meses de validez del pasaporte a contar desde la fecha de regreso. Si tiene un pasaporte cuya fecha de vencimiento es inferior a un año, consulte con la embajada del país al que va a viajar. Para obtener más información, los ciudadanos del Reino Unido pueden ponerse en contacto con la oficina de expedición de pasaportes llamando al 0870 5210410 o entrando en **www.passport.gov.uk**.
- 20.3. **Se aplicarán condiciones especiales para viajar a EE. UU.** y todos los pasajeros deberán tener pasaporte electrónico. **Le rogamos que consulte el sitio web www.usembassy.org.uk**. Para vacaciones en Europa, deberá obtener el formulario EHIC cumplimentado y expedido por la autoridad competente antes de la fecha de salida.
- 20.4. Las personas interesadas pueden solicitar asesoramiento actualizado sobre viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido entrando en **www.fco.gov.uk**
- 20.5. **Quienes no tengan pasaporte británico**, incluidos ciudadanos de otros países de la UE, pueden obtener información actualizada sobre pasaportes y requisitos de visados de las embajadas, el Alto Comisionado o el consulado de los países a los que vayan a viajar.
- 20.6. RCI no acepta responsabilidad alguna en caso de que usted no pueda viajar o incurra en alguna otra pérdida por no cumplir con las formalidades exigidas relativas a sanidad, requisitos de inmigración o de divisas, aduanas, pasaporte o visado. Acepta reembolsarnos por cualesquiera multas u otras pérdidas en las que podamos incurrir como consecuencia del incumplimiento por su parte de las formalidades exigidas en materia de sanidad, de aduanas o divisas, de inmigración, de pasaporte o de visado.

21. **Jurisdicción y legislación aplicable**

- 21.1. Estas Condiciones de reserva y cualquier acuerdo al que sean de aplicación se regirán en todos los aspectos por las leyes de Inglaterra y Gales. Ambas partes acuerdan que cualquier disputa,

reclamación o asunto que surja entre ellos derivado de o en relación con el contrato o la reserva se resolverá única y exclusivamente en los tribunales de Inglaterra y Gales.

22. Complejos

22.1. La información sobre Complejos publicada por RCI, incluido, entre otros, equipamiento, servicios e instalaciones, se basa en información obtenida del

Complejo en cuestión. Debe ser consciente de que tanto el equipamiento como los servicios y las instalaciones proporcionados en el Complejo pueden no estar disponibles o encontrarse restringidos en determinados momentos del año. En consecuencia, si bien RCI realizará todos los esfuerzos razonables por garantizar que la información sobre los complejos que proporciona sea exacta y completa en la fecha en que RCI se la suministra, de acuerdo con las presentes Condiciones de reserva, RCI no podrá asumir responsabilidad alguna por cualquier información que le proporcione sobre un Complejo que sea inexacta, incompleta o engañosa. RCI no realiza manifestaciones ni garantías de ningún tipo respecto a los Complejos (salvo las efectuadas por escrito por RCI). Usted es libre, si así lo desea, de hacer sus propias indagaciones al respecto. RCI no es propietaria ni administra ningún Complejo. Se trata de entidades independientes y RCI no tienen ninguna empresa en participación, acuerdo de asociación ni relación de representación con ninguno de ellos. Los productos y servicios que venden o suministran los Complejos, incluidos, entre otros, excursiones, actividades, transporte y alojamiento, son también independientes.