

Términos de la Política de Reembolso para Huéspedes/Clientes

Estos términos y condiciones rigen la Política de Reembolso para huéspedes/clientes de Perfect Holidays (la “Política de Reembolso para huéspedes”), aplicable a los Huéspedes/clientes que reserven y paguen un Alojamiento anunciado por un Propietario a través de la plataforma de Perfect Holidays (www.worldperfectholidays.com) y que sufran un Contratiempo de viaje, así como las obligaciones del Propietario asociadas con la Política de Reembolso para huéspedes.

1. Contratiempo de Viaje

Un “Contratiempo de viaje” puede ser cualquiera de estas cosas:

(a) El Propietario del Alojamiento (i) cancela una reserva poco antes de la fecha programada de inicio de la reserva, o bien (ii) no proporciona al Huésped una forma razonable para acceder al Alojamiento (por ejemplo, mediante el suministro de las llaves o un código de seguridad).

(b) La descripción del Alojamiento en el anuncio del Sitio es materialmente inexacta con respecto a:

(i) el tamaño del Alojamiento (por ejemplo, número y tamaño de dormitorios, baños, cocinas u otras habitaciones);

(ii) si la reserva para el Alojamiento corresponde a una habitación privada o compartida y si otra parte, incluido el Propietario, utilizará el Alojamiento durante la reserva;

(iii) los servicios o características especiales indicados en la descripción del anuncio no se proporcionan o no funcionan, como por ejemplo terrazas, piscinas, bañeras, baños (aseo/ducha/bañera), cocina (fregadero/cocina/frigorífico u otros electrodomésticos importantes) y sistemas eléctricos de calefacción o aire acondicionado;

(iv) la ubicación física del Alojamiento (proximidad).

(c) Al inicio de la reserva del Huésped, el Alojamiento: (i) no está limpio y los sanitarios (ii) presentan amenazas para la seguridad o la salud que sería lógico pensar que afectarán de forma adversa a la estancia del Huésped en el Alojamiento en opinión de Perfect Holidays, (iii) no incluye ropa de cama y toallas limpias para el uso del Huésped o (iv) contiene insectos o animales de compañía no mencionados en el anuncio.

2. La Política de Reembolso para huéspedes

Si es usted un Huésped/cliente y sufre un Contratiempo de viaje, el propietario debe considerar, (i) reembolsarle la cantidad que haya pagado, según lo determine en función de la naturaleza del Problema de viaje sufrido.

3. Condiciones para reclamar sobre un Contratiempo de viaje

Solamente un Huésped/cliente puede enviar una reclamación en relación con un Contratiempo de viaje. Si es usted un Huésped/cliente, a fin de enviar una reclamación válida con respecto a un Contratiempo de viaje y recibir los beneficios relativos a su reserva, deberá cumplir todas las condiciones siguientes:

- (a) Deberá informarnos del Contratiempo de viaje por escrito email o por vía telefónica y proporcionarnos los datos (incluidas fotografías o cualquier otra prueba) sobre el Alojamiento y las circunstancias del Contratiempo de viaje en las 24 horas siguientes al inicio de su reserva y responder a cualquier solicitud por nuestra parte con respecto a información adicional o cooperación acerca del Contratiempo de viaje.
- (b) No podrá haber causado directa o indirectamente el Contratiempo de viaje (por acción, omisión o negligencia).
- (c) Deberá haber hecho esfuerzos razonables para intentar solucionar las circunstancias del Contratiempo de viaje con el Propietario antes de realizar una reclamación sobre un Contratiempo de viaje.

4. Estándares mínimos de calidad, responsabilidades del Propietario y reembolsos al Huésped/cliente

Si es usted un Propietario, es responsable de garantizar que los Alojamientos anunciados en el Sitio cumplan los estándares mínimos de calidad en cuanto a acceso, adecuación de la descripción presente en el Sitio, seguridad y limpieza, así como de evitar que el Huésped/cliente sufra Contratiempos de viaje. Durante el periodo de las 24 horas siguientes al registro del Huésped, el Propietario debe estar disponible o hacer que haya una tercera persona disponible, a fin de intentar, de buena fe, resolver cualquier contratiempo que tenga el Huésped.

Si es usted un Propietario y Perfect Holidays determina que un Huésped ha sufrido un Contratiempo de viaje relacionado con un Alojamiento anunciado por usted y (ii) Perfect Holidays aconsejará al propietario que reembolse cualquier cantidad al Huésped que alcance como máximo lo pagado por el Huésped en un plazo de 30 días desde el aviso al “Contratiempo de Viaje”. Todas las determinaciones de Perfect Holidays con respecto a la Política de Reembolso para huéspedes, incluido pero sin

limitarse a ello, el importe de cualquier reembolso al Huésped, serán definitivas y vinculantes para los Huéspedes y los Propietarios.

Si el Huésped/cliente se queda durante parte de la estancia o toda ella a pesar del Contratiempo de viaje, el Huésped no recibirá un reembolso.

Si el Huésped se reubica en un Alojamiento alternativo, puede perder parte de la Tarifa de alojamiento por la reserva o toda ella y puede ser responsable de los costes adicionales razonables derivados de reubicar al Huésped en el Alojamiento alternativo.

Los derechos de los Huéspedes/clientes, en virtud de la Política de Reembolso para huéspedes/clientes, tienen prioridad sobre la política de cancelación establecida por un Propietario. Si no está de acuerdo con el Contratiempo de viaje, nos lo puede notificar por escrito o por vía telefónica y proporcionarlos los datos (incluidas fotografías u otras pruebas) para rebatir las reclamaciones relacionadas con el Contratiempo de viaje, siempre que haya realizado un esfuerzo razonable de buena fe para intentar solucionar el Contratiempo de viaje con el Huésped antes de rebatir la reclamación debida al Contratiempo de viaje. Se compromete a que todas las determinaciones de Perfect Holidays con respecto al Contratiempo de viaje serán definitivas y vinculantes para Huéspedes y Propietarios, independientemente del envío de un rebatimiento en relación con el Contratiempo de viaje. En caso de que existan uno o varios Contratiempos de viaje, Perfect Holidays, a su entera discreción, puede decidir emprender acciones adicionales. Estas acciones pueden incluir, aunque sin limitarse a ello, un efecto negativo en la clasificación del anuncio, revisiones automatizadas para indicar Contratiempos de viaje, cancelación de reservas futuras, suspensión o eliminación del anuncio del Alojamiento o la imposición de castigos o multas por la carga administrativa asociada con los Contratiempos de viaje.

5. Disposiciones generales

(a) **Intransferibilidad/Ausencia de garantía.** Esta Política de Reembolso para huéspedes/clientes, no pretende ser una oferta de seguro, no constituye un seguro ni un contrato de seguro, no reemplaza ningún seguro que el Huésped/clientes haya obtenido o pueda obtener y no requiere el pago de ninguna prima por parte del Huésped con respecto a la Política de Reembolso para huéspedes. Usted no puede ceder ni transferir los beneficios proporcionados al amparo de este Compromiso con el huésped/clientes.

(b) **Modificación o finalización.** Perfect Holidays se reserva el derecho de modificar o finalizar esta Política de Reembolso para huéspedes, en cualquier momento, a su única discreción y sin previo aviso. Si Perfect Holidays modifica esta Política de Reembolso para huéspedes, la modificación se publicará en el Sitio o se le notificará la modificación y Perfect Holidays seguirá procesando todas las reclamaciones por Contratiempos de viaje realizadas antes de la fecha efectiva de la modificación.

(c) **Totalidad del acuerdo y definiciones.** Esta Política de Reembolso para huéspedes constituye el acuerdo completo y exclusivo entre Perfect Holidays y usted sobre la Política de Reembolso para huéspedes, además de sustituir y reemplazar todos y cada uno de los acuerdos escritos u orales entre Perfect Holidays y usted con respecto a la Política de Reembolso para huéspedes. Los términos en mayúscula no definidos de otra forma en el presente documento tendrán el significado establecido en los Términos de servicio de Perfect Holidays.

(d) **Legislación vigente.** Esta Política de Reembolso para huéspedes será interpretado de acuerdo con las leyes del España, independientemente de sus disposiciones en materia de conflicto de leyes.

(e) Limitación de responsabilidad. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD CONJUNTA DE Perfect Holidays DERIVADA DE ESTOS TÉRMINOS DE POLÍTICA DE Perfect Holidays O RELACIONADA CON ELLOS SUPERARÁ EL IMPORTE DE COBRADO POR Perfect Holidays a AL HUÉSPED. ALGUNAS JURISDICIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS DAÑOS RESULTANTES O FORTUITOS Y, POR TANTO, LA LIMITACIÓN ANTERIOR PUEDE NO SER APLICABLE EN SU CASO.

USTED ACEPTA Y CONVIENE QUE, AL PUBLICAR UN ANUNCIO, RESERVAR UN ALOJAMIENTO O UTILIZAR EL SITIO O LOS SERVICIOS COMO PROPIETARIO O HUÉSPED DE CUALQUIER OTRO MODO, ESTÁ INDICANDO QUE HA LEÍDO Y QUE COMPRENDE Y ACEPTA SU VINCULACIÓN A LOS TÉRMINOS DE ESTA POLÍTICA.

6. ¿Cómo ponerse en contacto con Perfect Holidays?

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de Reembolso para huéspedes/clientes, póngase en contacto con Perfect Holidays a owners@worldperfectholidays.com, o a customers@worldperfectholidays.com.