



DOCUMENTO MAESTRO PARA REVISIÓN

Condiciones de reserva y estancia

Texto completo propuesto para la página web y el PDF descargable

La Ola de Cantabria • Cuchía, Miengo • Registro G-109117

Cómo utilizar este documento. La primera parte resume las decisiones ya confirmadas y explica el único dato que se completará al aprobar el texto: la fecha de versión. La segunda parte contiene el texto exacto en español propuesto para publicar.

1. Контроль перед окончательным утверждением

Ниже указаны профессиональные исправления и решения, которые владелец уже подтвердил. До публикации останется только поставить дату окончательного утверждения текста.

Уже внесённые профессиональные исправления

- Номер туристического реестра исправлен на **G-109117**.
- Сохранено продающее сообщение: дом предназначен для размещения до 12 гостей; дополнительно доступны две детские кровати. При этом текст не обещает юридически допустимое размещение 14 человек.
- Для периода 20 июня — 20 сентября сохранена полная предоплата, но применяется общая шкала отмены. Полностью невозвратными остаются только специальные даты, отмеченные до оплаты.
- Убрана автоматическая дополнительная компенсация в размере одной ночи, если дом невозможно предоставить.
- Правила возврата забытых вещей сокращены, а стоимость открытия двери теперь соответствует фактическим расходам, сообщаемым гостю.
- Формулировка о камерах сокращена до понятного гостю объяснения: три внешние камеры направлены только на входные двери и служат для предотвращения несанкционированного проникновения.
- Уточнено, что поздний выезд до 17:00 может предоставляться бесплатно только при наличии возможности и письменном подтверждении.

Подтверждено владельцем

1 Temporada de funcionamiento

Дом работает круглый год (**Todo el año**).

2 Duración máxima

Максимальная продолжительность одной брони — **30 ночей**.

3 Videovigilancia

На территории установлены три внешние камеры, направленные только на входные двери. Их назначение — предотвращение несанкционированного проникновения.

4 Requisitos de Cantabria

Дом эксплуатируется в соответствии с применимыми требованиями Кантабрии. Отдельного дополнительного подтверждения по бланкам жалоб не требуется.

Остаётся заполнить после утверждения текста

1 Fecha de aprobación

Это **не дата приезда**. Это дата, когда владелец окончательно утвердил именно эту версию условий. После вашего согласования отметка **[FECHA DE APROBACIÓN]** будет заменена на фактическую дату; такая же версия и дата должны использоваться на сайте и в скачиваемом PDF.

Структура текста

- 1. Reserva, pagos y cancelaciones
- 2. Llegada, salida, acceso y registro
- 3. Normas generales de estancia
- 4. Uso de la vivienda, limpieza y servicios adicionales
- 5. Seguridad, fuego y privacidad
- 6. Daños, incidencias y responsabilidad
- 7. Aceptación, contacto e información legal

TEXTO PROPUESTO PARA PUBLICAR

Condiciones de reserva y estancia

Queremos que la estancia en La Ola de Cantabria sea cómoda, clara y segura para todas las personas. Aquí encontrarás las condiciones aplicables a las reservas directas, las normas generales de uso de la vivienda y la información necesaria para organizar tu estancia con tranquilidad. Te recomendamos leerlas antes de confirmar la reserva.

Información esencial

- **Alojamiento:** vivienda de uso turístico de cesión completa
- **Capacidad:** hasta 12 huéspedes
- **Cunas:** 2 cunas infantiles Micuna de 60 × 90 cm, gratuitas y bajo petición
- **Entrada habitual:** a partir de las 16:00
- **Salida habitual:** antes de las 11:00
- **Estancia mínima habitual:** 2 noches
- **Estancia mínima del 20 de junio al 10 de septiembre:** 5 noches
- **Edad mínima de la persona titular:** 25 años
- **Mascotas:** hasta 3, previa comunicación y aceptación
- **Horario de descanso:** de 00:00 a 07:00
- **Temporada de funcionamiento:** todo el año
- **Duración máxima de una reserva:** 30 noches
- **Registro turístico de Cantabria:** G-109117

Importante. Las condiciones económicas dependen del canal de reserva. Las normas de estancia, seguridad, capacidad, registro y uso de la vivienda se aplican a todos los huéspedes.

1. Reserva, pagos y cancelaciones

¿Qué condiciones se aplican según el canal de reserva?

Las normas generales de estancia, seguridad y uso de la vivienda se aplican a todos los huéspedes, independientemente del canal utilizado para realizar la reserva.

Cuando la reserva se realiza directamente con La Ola de Cantabria, se aplican las condiciones de pago, cancelación, modificación de fechas, devolución y fianza indicadas en esta página y en la confirmación individual de la reserva.

Cuando la reserva se realiza a través de una plataforma externa o de un intermediario autorizado, las condiciones relativas al pago, cobro, cancelación, modificación, reembolso, no presentación y garantías gestionadas por dicho canal serán las aceptadas por el huésped al efectuar la reserva.

En caso de diferencia, las condiciones del canal externo prevalecerán únicamente en los aspectos económicos y administrativos gestionados por él. Las normas de estancia, seguridad, capacidad, registro de huéspedes, uso de la vivienda y responsabilidad por daños de La Ola de Cantabria seguirán siendo aplicables.

Las solicitudes económicas relacionadas con una reserva realizada mediante una plataforma externa deberán tramitarse a través del mismo canal.

¿Cómo se realiza una reserva directa?

La persona interesada comunica las fechas deseadas, el número de huéspedes y cualquier información relevante para la estancia.

La Ola de Cantabria comprueba la disponibilidad y, cuando procede, bloquea temporalmente las fechas:

- durante 72 horas cuando faltan más de 30 días para la llegada;
- durante 24 horas cuando faltan 30 días o menos.

Antes del pago, la persona titular recibe por escrito la información concreta de la reserva: vivienda, fechas, número de huéspedes, precio total, forma de pago, fianza, condiciones de cancelación y normas de estancia.

La reserva solo se considerará confirmada cuando se haya recibido y comprobado el pago correspondiente y La Ola de Cantabria haya enviado una confirmación escrita.

Si el pago no se recibe dentro del plazo comunicado, las fechas podrán quedar nuevamente disponibles.

¿Qué formas de pago se aceptan en las reservas directas?

Las reservas directas pueden abonarse mediante transferencia bancaria o Bizum.

Cuando faltan más de 30 días para la llegada, y la reserva no corresponde a un periodo de pago íntegro, se abonará:

- un 50 % para confirmar la reserva;
- el 50 % restante, como máximo, 30 días antes de la llegada.

Cuando la reserva se realice 30 días o menos antes de la llegada, deberá abonarse el importe total.

Entre el 20 de junio y el 20 de septiembre, la reserva se abonará íntegramente para quedar confirmada.

En caso de cancelación se aplicará la escala general de devoluciones indicada en estas condiciones.

Las fechas especiales expresamente identificadas antes del pago podrán requerir el abono íntegro y tener carácter no reembolsable.

Si el segundo pago no se recibe en la fecha acordada, La Ola de Cantabria enviará un recordatorio y concederá un plazo adicional de 48 horas. Transcurrido dicho plazo, la reserva podrá cancelarse y las fechas volverán a estar disponibles.

El importe ya abonado recibirá el tratamiento correspondiente según las condiciones de cancelación aplicables en la fecha de la cancelación. No se reclamará la parte restante de una estancia que haya sido cancelada.

¿Qué incluye el precio de la estancia?

El precio comunicado antes de la reserva incluye los impuestos que resulten aplicables y los siguientes servicios:

- preparación y limpieza completa de la vivienda antes de la llegada;
- limpieza final ordinaria;
- ropa de cama y toallas;
- consumo razonable de agua y electricidad;
- calefacción;
- conexión Wi-Fi;
- uso de la cocina y sus electrodomésticos;
- lavadora y secadora;
- terraza y zonas exteriores;
- uso de la barbacoa situada en la zona habilitada.

La leña para la chimenea y el carbón para la barbacoa no están incluidos.

La fianza, los servicios adicionales solicitados por el huésped, los daños documentados y el envío de objetos olvidados no forman parte del precio inicial de la estancia.

¿Cuál es la capacidad de la vivienda y hay cunas disponibles?

La Ola de Cantabria está preparada para alojar cómodamente hasta 12 huéspedes.

Además, dispone de dos cunas infantiles Micuna de 60 × 90 cm, gratuitas y disponibles bajo petición previa y sujetas a confirmación.

Las cunas están destinadas a bebés y niños pequeños cuya talla y peso sean adecuados para este tipo de cuna.

Todas las personas que se alojen, incluidos los menores cuando corresponda, deberán estar incluidas en la reserva y en el registro de huéspedes. La composición final del grupo deberá respetar la capacidad autorizada de la vivienda.

¿Cuál es la estancia mínima?

La estancia mínima habitual es de 2 noches.

Entre el 20 de junio y el 10 de septiembre, la estancia mínima es de 5 noches.

En puentes, festivos, Navidad, Semana Santa y otras fechas de alta demanda podrán establecerse estancias mínimas diferentes. Esta información se mostrará antes de confirmar la reserva.

La duración máxima de una misma reserva es de 30 noches.

¿Existe una edad mínima para reservar?

La persona titular de la reserva deberá tener al menos 25 años y permanecer en la vivienda durante toda la estancia.

La reserva es personal y no puede cederse, revenderse ni transferirse a otras personas.

No está permitido subarrendar la vivienda, total o parcialmente, ni utilizarla para alojar a un grupo distinto del comunicado, salvo autorización previa y escrita de La Ola de Cantabria.

¿Qué fianza se solicita en las reservas directas?

Para las reservas directas se solicita una fianza reembolsable de 350 €.

La fianza deberá abonarse mediante Bizum o transferencia bancaria, como máximo, 48 horas antes de la llegada.

Después de la salida se revisará el estado de la vivienda. La fianza se devolverá por el mismo medio utilizado para el pago, dentro de un plazo máximo de 72 horas, siempre que no se hayan producido daños o gastos imputables a los huéspedes.

Únicamente podrán descontarse daños reales, documentados y atribuibles a los huéspedes, sus visitantes autorizados o sus mascotas.

El desgaste normal, los defectos preexistentes y las averías no causadas por los huéspedes no se considerarán daños.

La fianza no limita la responsabilidad por daños cuyo coste documentado sea superior a 350 €.

En las reservas gestionadas por un canal externo, cualquier depósito o garantía se regirá por las condiciones comunicadas en dicho canal.

¿Cuáles son las condiciones de cancelación de una reserva directa?

En las reservas directas se aplicarán las siguientes condiciones:

Cancelación comunicada con 60 días o más de antelación: devolución del 100 % del importe abonado.

Cancelación comunicada entre 59 y 31 días antes de la llegada: devolución del 85 % del importe abonado.

Cancelación comunicada 30 días o menos antes de la llegada: no se realizará devolución.

Esta escala se aplicará también a las reservas comprendidas entre el 20 de junio y el 20 de septiembre.

Tendrán carácter no reembolsable las reservas correspondientes a Navidad, Año Nuevo, Reyes, Semana Santa, Puente de diciembre y aquellos puentes nacionales, autonómicos o locales de tres noches o más que hayan sido expresamente identificados como no reembolsables antes del pago.

Las fechas concretas de estos periodos se comunicarán anualmente en el calendario y en la confirmación de la reserva.

Si, tras una cancelación, conseguimos volver a reservar las mismas fechas con otro huésped, devolveremos el importe abonado descontando un 15 % en concepto de gastos de gestión. Esta condición se aplicará también a las reservas de temporada alta y periodos especiales.

¿Se pueden modificar las fechas de una reserva directa?

Podrá solicitarse un cambio de fechas una sola vez, sujeto a disponibilidad.

Las nuevas fechas deberán disfrutarse dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de llegada inicialmente prevista.

Si las nuevas fechas tienen un precio superior, deberá abonarse la diferencia. Si tienen un precio inferior, se devolverá la diferencia correspondiente.

En caso de enfermedad, problema personal grave o cancelación del transporte comunicados durante las 72 horas anteriores a la llegada, podrá ofrecerse un único cambio de fechas, sujeto a disponibilidad.

El cambio de fechas no es acumulable a un reembolso por cancelación.

Las circunstancias oficiales de fuerza mayor se estudiarán conforme a la legislación aplicable y a las circunstancias concretas, intentando ofrecer una modificación de fechas o la solución que legalmente corresponda.

¿Qué ocurre si los huéspedes no se presentan o se marchan antes?

La falta de presentación sin cancelación previa no dará derecho a devolución.

Si los huéspedes deciden finalizar voluntariamente su estancia antes de la fecha reservada, las noches no utilizadas no serán reembolsadas.

La persona titular deberá informar a La Ola de Cantabria y devolver las llaves siguiendo las instrucciones recibidas.

Podrá solicitarse un cambio de fechas únicamente cuando se cumplan las condiciones previstas en el apartado anterior.

2. Llegada, salida, acceso y registro

¿Cuáles son los horarios de entrada y salida?

La entrada habitual se realiza a partir de las 16:00.

La vivienda deberá quedar libre antes de las 11:00 del día de salida.

Estos horarios permiten limpiar, revisar y preparar adecuadamente la casa para cada estancia.

¿Es posible entrar antes o salir más tarde?

Siempre que la disponibilidad de la vivienda y la organización del equipo lo permitan, intentaremos facilitar una entrada anticipada o una salida posterior al horario habitual.

Cuando la vivienda esté libre después de la estancia y la organización lo permita, podrá ofrecerse gratuitamente una salida hasta las 17:00.

Este servicio no está garantizado y deberá solicitarse previamente. Solo se considerará confirmado cuando La Ola de Cantabria lo comunique expresamente por escrito.

Si existe una reserva anterior o posterior, o si el equipo necesita el horario completo para preparar la vivienda, se mantendrán los horarios habituales de entrada desde las 16:00 y salida antes de las 11:00.

¿Qué información se recibe antes de la llegada?

Unos días antes de la llegada, La Ola de Cantabria contactará con la persona titular de la reserva y enviará:

- la dirección y las indicaciones para llegar;
- información sobre el acceso y el estacionamiento;
- instrucciones para recoger las llaves;
- el código de la caja de seguridad;
- el número de contacto para incidencias;
- información práctica para el uso de la vivienda.

La información de acceso es personal y no deberá compartirse con personas ajenas a la reserva.

¿Cómo se recogen las llaves?

Las llaves se encuentran en una caja de seguridad situada en la propiedad.

El código se comunicará a la persona titular unos días antes de la llegada, una vez completados los trámites necesarios de la reserva y el registro de huéspedes.

Al finalizar la estancia, las llaves deberán devolverse a la caja de seguridad siguiendo las instrucciones recibidas.

¿Qué ocurre si se pierden las llaves?

La pérdida de una llave deberá comunicarse inmediatamente.

La persona titular de la reserva abonará el coste real y documentado de la nueva llave.

El cambio de cerradura solo se realizará cuando resulte necesario para proteger la seguridad de la vivienda. En ese caso, se comunicará y documentará el coste correspondiente.

No se aplica una penalización fija adicional por la pérdida de una llave.

¿Qué ocurre si las llaves quedan dentro y la puerta se cierra?

Si los huéspedes pierden el acceso a la vivienda, deberán llamar directamente al número de asistencia facilitado. Los mensajes de WhatsApp o SMS no garantizan una atención inmediata.

La Ola de Cantabria intentará coordinar la apertura lo antes posible. Si el desplazamiento o la intervención generan un coste, su importe se comunicará antes de prestar el servicio siempre que sea posible y corresponderá al coste real de la asistencia o del profesional que intervenga.

No se cobrará asistencia cuando el problema se deba a un fallo de la cerradura, de la puerta o del sistema de acceso no causado por los huéspedes.

¿Deben registrarse todos los huéspedes?

Sí. Todas las personas que vayan a pernoctar en la vivienda deberán estar incluidas en la reserva y completar los datos legalmente requeridos.

Los datos se utilizarán para cumplir las obligaciones de registro y comunicación mediante la plataforma oficial SES.HOSPEDAJES.

Cualquier cambio en la composición del grupo deberá comunicarse antes de la llegada o tan pronto como se produzca.

Los visitantes que finalmente vayan a quedarse a dormir también deberán ser incorporados y registrados.

¿Puede otra persona utilizar la reserva?

No. La reserva es personal y no transferible.

La persona titular deberá alojarse en la vivienda durante toda la estancia y actuar como contacto principal.

No se permite entregar el acceso, ceder la reserva o sustituir al grupo inicialmente comunicado sin autorización previa y escrita.

¿Qué ocurre con los objetos olvidados?

Cuando se encuentre un objeto, La Ola de Cantabria contactará con la persona titular de la reserva y lo conservará durante un plazo razonable para facilitar su recuperación.

El objeto podrá recogerse personalmente o enviarse a la dirección indicada. En caso de envío, la persona interesada abonará previamente el coste real del transporte y, cuando proceda, el coste razonable de preparación y gestión comunicado antes del envío.

Los alimentos, productos perecederos y artículos de higiene podrán desecharse. Los documentos de identidad, llaves, medicamentos, joyas y objetos de especial valor recibirán un tratamiento específico y, cuando corresponda, podrán entregarse a las autoridades.

La Ola de Cantabria realizará una búsqueda razonable de cualquier objeto comunicado como perdido, pero no puede garantizar su localización.

3. Normas generales de estancia

¿Quién es responsable del cumplimiento de las normas?

La persona titular de la reserva será el contacto principal durante la estancia.

Deberá informar de estas condiciones a todas las personas alojadas y a los visitantes autorizados y procurar que sean respetadas.

La persona titular responderá contractualmente por los daños reales y documentados causados por ella, por los demás huéspedes, por los visitantes autorizados o por las mascotas, sin excluir la responsabilidad directa de quien haya causado el daño.

¿Se permiten visitantes durante el día?

Sí. Se permiten visitas durante el día, siempre que se informe previamente a La Ola de Cantabria y se respete la vivienda, la tranquilidad del entorno y la capacidad razonable de las instalaciones.

Las personas visitantes no podrán pernoctar sin haber sido incorporadas a la reserva y al registro de huéspedes.

La capacidad máxima autorizada de alojamiento no podrá superarse.

La persona titular de la reserva será responsable de comunicar las normas de la vivienda a sus visitantes.

¿Se permiten celebraciones o eventos?

Las pequeñas reuniones familiares o celebraciones privadas podrán estudiarse previa solicitud y requerirán autorización escrita de La Ola de Cantabria.

La persona titular será responsable del comportamiento de los asistentes, del respeto a los vecinos, del cumplimiento del horario de descanso y de cualquier daño documentado.

Las bodas, eventos numerosos, actividades comerciales, fiestas con música amplificada, instalaciones temporales o reuniones con un elevado número de asistentes no forman parte del uso ordinario de la vivienda.

Estas actividades solo podrán estudiarse excepcionalmente y estarán sujetas a autorización escrita y, cuando corresponda, a los permisos administrativos necesarios.

¿Se admiten mascotas?

Se admiten hasta 3 mascotas, sin suplemento, siempre que se comuniquen previamente y sean aceptadas en la reserva.

La persona titular deberá informar del número y tipo de animales.

Las mascotas no podrán subirse a las camas ni acceder a las superficies de trabajo de la cocina.

No deberán permanecer solas dentro de la vivienda.

Podrán permanecer durante periodos breves en las zonas exteriores cerradas, bajo la responsabilidad de sus propietarios, siempre que dispongan de agua, sombra y condiciones climáticas adecuadas.

Sus responsables deberán:

- recoger inmediatamente los excrementos;
- mantener limpias las zonas utilizadas;
- evitar ladridos y molestias continuadas;
- prevenir fugas;
- respetar las normas locales sobre identificación, correa, limpieza y seguridad.

El pelo o la suciedad ordinaria derivados de una estancia normal con mascotas no generarán un cargo adicional.

Únicamente podrán reclamarse daños o limpiezas extraordinarias reales y documentadas.

¿Se puede fumar?

No está permitido fumar dentro de la vivienda. La prohibición incluye cigarrillos electrónicos y dispositivos similares.

Se podrá fumar únicamente en las terrazas y zonas exteriores.

Deberán utilizarse los ceniceros disponibles y queda prohibido tirar colillas al suelo, al jardín o fuera de la propiedad.

¿Cuál es el horario de descanso?

El horario principal de descanso es de 00:00 a 07:00.

Durante ese periodo deberán evitarse la música elevada, los gritos, las conversaciones a un volumen excesivo y cualquier ruido que pueda molestar a otras personas.

Fuera de ese horario también deberá mantenerse un volumen razonable, especialmente en las terrazas y zonas exteriores.

El sistema de monitorización instalado en los salones controla únicamente el nivel de ruido. No graba conversaciones ni sonidos.

¿La vivienda está completamente adaptada para niños?

La vivienda admite familias con niños y dispone de dos cunas infantiles bajo petición, pero no está diseñada como un espacio completamente adaptado o libre de riesgos para menores.

La casa cuenta con escaleras, ventanas, terrazas, zonas exteriores, chimenea y barbacoa.

Los padres, tutores o adultos responsables deberán supervisar a los menores en todo momento, controlar la apertura de puertas y ventanas y evitar que permanezcan solos en zonas que puedan implicar algún riesgo.

Los menores no deberán quedarse sin supervisión adulta dentro de la vivienda ni en las zonas exteriores.

La responsabilidad de su vigilancia corresponde a sus padres o tutores.

Esta responsabilidad no elimina la obligación de La Ola de Cantabria de mantener la vivienda y sus instalaciones en condiciones adecuadas de funcionamiento y seguridad.

4. Uso de la vivienda, limpieza y servicios adicionales

¿Hay que limpiar la vivienda antes de salir?

No es necesario realizar una limpieza general antes de la salida.

La limpieza final ordinaria está incluida en el precio de la estancia.

Únicamente pedimos a los huéspedes que:

- retiren la basura doméstica;
- no dejen alimentos perecederos;
- dejen la vajilla limpia o colocada en el lavavajillas;
- cierren las ventanas;
- apaguen las luces;
- dejen la vivienda razonablemente ordenada.

No se aplicarán penalizaciones por el desorden normal derivado de una estancia.

Las situaciones de suciedad extraordinaria que requieran una intervención especial deberán documentarse y valorarse individualmente.

¿Se puede solicitar una limpieza adicional durante la estancia?

La vivienda se entrega completamente limpia y preparada antes de la llegada. Esta preparación inicial está incluida en el precio.

La limpieza durante la estancia no está incluida, pero puede solicitarse con al menos 72 horas de antelación.

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la empresa de limpieza.

Antes de confirmarlo se acordarán las tareas necesarias, la duración aproximada, la fecha, el horario y el precio.

El servicio podrá consistir en una limpieza parcial de determinadas zonas o en una limpieza más completa que incluya cambio de ropa de cama, toallas, lavado y secado de textiles.

El coste dependerá del alcance del servicio y se abonará directamente a la empresa de limpieza.

La Ola de Cantabria ayudará a consultar la disponibilidad y coordinar el servicio, pero la solicitud no quedará confirmada hasta que la empresa acepte el encargo y comunique el presupuesto.

¿Se puede solicitar la compra de productos antes de la llegada?

La compra de alimentos puede solicitarse con al menos 24 horas de antelación.

La solicitud deberá incluir una lista clara de los productos y cantidades necesarias.

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la persona o empresa encargada de realizar la compra y no se considerará confirmado hasta recibir su aceptación expresa.

El coste de los productos, el precio del servicio y la forma de pago se acordarán antes de realizar el encargo.

El pago se efectuará directamente a la persona o empresa que preste el servicio.

Las solicitudes distintas de una compra habitual de alimentos se estudiarán individualmente.

La Ola de Cantabria ayuda a organizar este servicio para facilitar la llegada, pero no puede garantizarlo antes de recibir la confirmación del profesional.

¿Cómo deben utilizarse el agua, la electricidad y la calefacción?

El precio incluye un consumo razonable de agua, electricidad y calefacción.

Pedimos utilizar estos recursos de forma responsable, evitando dejar luces, calefacción, grifos o aparatos encendidos innecesariamente.

Los huéspedes pueden utilizar el termostato de la vivienda.

No está permitido manipular la caldera, los cuadros eléctricos ni las instalaciones técnicas.

Cuando sea necesario, La Ola de Cantabria podrá orientar a los huéspedes por teléfono o ajustar determinados parámetros a distancia.

¿Qué debe hacerse si se produce una avería o una fuga?

Cualquier fuga de agua, avería eléctrica, problema con la calefacción, electrodoméstico o instalación deberá comunicarse lo antes posible.

Los huéspedes no deberán intentar realizar reparaciones ni manipular los sistemas técnicos.

Cuando sea seguro, podrán adoptar medidas sencillas para evitar que el daño aumente, siguiendo las indicaciones facilitadas.

La Ola de Cantabria organizará la asistencia necesaria con la mayor rapidez posible.

5. Seguridad, fuego y privacidad

¿Cómo debe utilizarse la chimenea?

La chimenea deberá utilizarse con prudencia y únicamente por personas adultas.

El fuego nunca podrá dejarse sin vigilancia.

Antes de abandonar la estancia o irse a dormir, deberá comprobarse que el fuego se encuentra completamente apagado.

No está permitido utilizar líquidos inflamables ni productos inadecuados para encenderlo.

Los niños y las mascotas deberán permanecer bajo supervisión cerca de la chimenea.

La leña no está incluida en el precio de la estancia.

El uso de la chimenea podrá restringirse temporalmente cuando exista una prohibición oficial o una situación extraordinaria de riesgo.

¿Cómo deben utilizarse la terraza y la zona de barbacoa?

La barbacoa solo podrá utilizarse en la zona especialmente habilitada y no deberá trasladarse a otro lugar de la propiedad.

El fuego nunca podrá dejarse sin vigilancia y deberá apagarse completamente al finalizar.

No está permitido utilizar líquidos inflamables.

Los niños y las mascotas deberán permanecer bajo supervisión de una persona adulta cerca del fuego.

El carbón no está incluido.

El toldo podrá desplegarse únicamente cuando las condiciones meteorológicas sean adecuadas.

Deberá quedar completamente recogido siempre que la zona exterior no se encuentre supervisada y deberá cerrarse inmediatamente en caso de viento, tormenta, lluvia intensa o condiciones adversas.

¿Se permiten velas, petardos o fuegos artificiales?

No está permitido utilizar velas, fuegos artificiales, petardos, bengalas ni otros elementos pirotécnicos o fuentes de llama abierta dentro de la vivienda o en la parcela.

Únicamente podrán utilizarse la chimenea y la barbacoa situada en la zona habilitada, respetando sus normas específicas de seguridad.

¿Hay cámaras de seguridad?

La propiedad dispone de tres cámaras exteriores, orientadas únicamente hacia las puertas de entrada de la vivienda.

Su finalidad es prevenir accesos no autorizados y proteger la propiedad. No graban espacios interiores ni zonas destinadas al descanso de los huéspedes.

¿Puede la propiedad entrar en la vivienda durante la estancia?

Durante la estancia, la vivienda constituye el espacio privado de los huéspedes.

La propiedad, el personal o cualquier persona autorizada no accederán sin conocimiento y consentimiento previo de la persona titular de la reserva.

Las inspecciones, reparaciones no urgentes y servicios solicitados se acordarán previamente.

Únicamente podrá accederse sin autorización previa ante una emergencia real e inmediata, como un incendio, fuga de gas, inundación o riesgo grave para las personas o la vivienda.

En esos casos se intentará contactar antes con la persona titular. Si no fuera posible, se informará inmediatamente después.

6. Daños, incidencias y responsabilidad

¿Qué se considera un daño imputable a los huéspedes?

Se considerará daño cualquier deterioro real y documentado causado por un uso inadecuado, negligente o contrario a las instrucciones de la vivienda.

La persona titular responderá por los daños causados por ella, por las personas alojadas, por sus visitantes autorizados y por las mascotas.

No se considerarán daños:

- el desgaste normal;
- las averías técnicas no causadas por los huéspedes;
- los defectos preexistentes;
- el deterioro propio del uso ordinario y correcto de los bienes.

Cuando sea posible, se facilitarán fotografías, facturas, presupuestos u otra documentación que justifique el importe reclamado.

¿Qué ocurre si La Ola de Cantabria no puede proporcionar la vivienda antes de la llegada?

Si, por una causa imputable a La Ola de Cantabria, la vivienda no pudiera ponerse a disposición de los huéspedes en las fechas confirmadas, se devolverá el 100 % de las cantidades abonadas.

Siempre que resulte posible, se intentará ofrecer una alternativa razonable o colaborar en la búsqueda de una solución.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan a la persona usuaria.

¿Qué ocurre si se produce una avería importante durante la estancia?

La Ola de Cantabria intentará resolver cualquier avería o incidencia significativa con la mayor rapidez posible.

Cuando resulte viable, podrá ofrecerse una solución alternativa.

Si una parte relevante de la vivienda no puede utilizarse por una causa atribuible a la propiedad, se valorará una compensación proporcional teniendo en cuenta:

- la gravedad de la incidencia;
- su duración;
- la zona afectada;

- el grado en que haya limitado el uso de la vivienda.

Si la vivienda quedara completamente inhabitable, se devolverá el importe de las noches afectadas o no disfrutadas, sin perjuicio de otros derechos legalmente aplicables.

Si la incidencia hubiera sido causada por los huéspedes, sus visitantes o sus mascotas, no procederá compensación por las molestias derivadas de dicha incidencia y deberá abonarse el coste documentado de la reparación.

¿Qué ocurre ante circunstancias de fuerza mayor?

Las situaciones extraordinarias oficialmente reconocidas, restricciones obligatorias, emergencias graves y otros supuestos de fuerza mayor se estudiarán conforme a la legislación aplicable y a las circunstancias concretas.

Siempre que sea posible, se intentará ofrecer un cambio de fechas o una solución razonable, sin limitar los derechos obligatorios de ninguna de las partes.

¿Qué incumplimientos pueden provocar la finalización de la estancia?

Se considerarán incumplimientos graves, entre otros:

- superar la capacidad máxima autorizada;
- permitir la pernoctación de personas no registradas y negarse a regularizar sus datos;
- ceder, revender o subarrendar la reserva;
- utilizar el fuego de forma peligrosa;
- provocar daños intencionados;
- desarrollar actividades ilegales;
- incumplir reiteradamente el horario de descanso después de haber sido advertido;
- organizar un evento numeroso sin autorización;
- manipular los sistemas de seguridad;
- poner en riesgo directo a las personas o a la vivienda.

Cuando resulte posible, La Ola de Cantabria advertirá previamente a la persona titular y le dará la oportunidad de corregir la situación.

Ante un riesgo directo, una actividad ilegal o un incumplimiento grave que no sea corregido, la estancia podrá darse por finalizada.

Las noches no utilizadas no serán reembolsadas cuando la finalización sea consecuencia de un incumplimiento imputable al grupo, sin perjuicio de los derechos obligatorios reconocidos por la legislación.

Los daños materiales se valorarán de forma independiente.

¿Quién responde por los servicios prestados por terceros?

La Ola de Cantabria podrá ayudar a consultar la disponibilidad y coordinar servicios adicionales para facilitar la estancia.

La prestación, el alcance, el precio y el pago se acordarán directamente con la persona o empresa encargada de realizar el servicio.

La solicitud no estará confirmada hasta que el profesional acepte expresamente el encargo.

La responsabilidad por la ejecución del servicio corresponde al profesional que lo presta, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente puedan corresponder en cada caso.

7. Aceptación, contacto e información legal

¿Cómo se aceptan estas condiciones?

Antes de efectuar el pago de una reserva directa, la persona titular recibirá estas condiciones en un formato que pueda guardar y consultar.

Deberá confirmar expresamente:

He leído y acepto las Condiciones de reserva y estancia de La Ola de Cantabria, versión de [FECHA DE APROBACIÓN].

La reserva directa solo quedará confirmada una vez recibido el pago correspondiente y enviada la confirmación escrita.

Las modificaciones posteriores de estas condiciones no afectarán a una reserva ya confirmada, salvo acuerdo escrito entre las partes o cuando sea necesario aplicar una disposición legal obligatoria.

¿Existe un derecho general de desistimiento de 14 días?

Al tratarse de un servicio de alojamiento reservado para una fecha o periodo específicos, no resulta aplicable el derecho general de desistimiento de 14 días.

Se aplicarán las condiciones de cancelación aceptadas al confirmar la reserva, sin perjuicio de los derechos obligatorios reconocidos por la legislación de consumo.

¿Cómo puede comunicarse una consulta, incidencia o reclamación?

Las consultas relacionadas con la reserva o la estancia podrán dirigirse a:

Teléfono: +34 651 392 343

Correo electrónico: marinasakalovich@gmail.com

Durante la estancia se facilitará un teléfono para la comunicación inmediata de cualquier incidencia.

La vivienda dispone de hojas oficiales de reclamaciones a disposición de las personas usuarias. El cartel informativo correspondiente se encuentra situado en un lugar visible.

¿Qué legislación se aplica?

Estas condiciones se rigen por la legislación española y por la normativa turística aplicable en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Ninguna condición limitará los derechos obligatorios de las personas consumidoras ni les impondrá un tribunal diferente del que legalmente les corresponda.

En caso de discrepancia entre traducciones, la versión original en español servirá como texto de referencia, sin limitar los derechos legalmente aplicables.

Nuestro compromiso

Las condiciones de estancia protegen tanto a los huéspedes como a la vivienda y al equipo responsable de su preparación. La Ola de Cantabria se compromete a ofrecer información clara, actuar de forma responsable y buscar soluciones razonables ante circunstancias imprevistas. Pedimos a los huéspedes el mismo cuidado, respeto y responsabilidad durante su estancia.

Información legal y versión

- **La Ola de Cantabria**
- **Modalidad:** vivienda de uso turístico de cesión completa
- **Capacidad:** hasta 12 huéspedes
- **Registro turístico de Cantabria:** G-109117
- **Teléfono:** +34 651 392 343
- **Correo electrónico:** marinasakalovich@gmail.com
- **Versión de las condiciones:** [FECHA DE APROBACIÓN]

Fuentes normativas consultadas — anexo interno

Este listado sirve para la revisión interna. No es necesario mostrarlo dentro de cada respuesta de la página web.

- [Decreto 50/2025, viviendas de uso turístico en Cantabria](#)
- [Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)
- [Ley 34/2002, servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico](#)
- [AEPD — Videovigilancia](#)
- [Ministerio del Interior — Hospedajes y registro de viajeros](#)