

CONDICIONES GENERALES DE RESERVA

Preámbulo

I. Definiciones

Los términos definidos a continuación, que inician con letra mayúscula, tendrán los siguientes significados en estas Condiciones generales de reserva, tanto en plural como en singular:

Beneficiario: Es la persona que usa el Regalo de Experiencias, que reserva la Experiencia de su elección y que se beneficiará de esta Experiencia.

Regalo de Experiencias: Los Regalos de Experiencias son preparados y comercializados por Smartbox y permiten al Beneficiario acceder a un Servicio de su elección de la lista de Colaboradores disponible y accesible en el Sitio.

Los Regalos de Experiencias vienen en varios formatos: «Caja Regalo», «E-Caja», «Exclusivoweb», «Experiencias Únicas» y «Caja Paradores».

La «**Caja Regalo**» viene en formato físico con una caja que contiene un Bono Regalo y un folleto impreso que presenta el o los universos de Smartbox, y eventualmente una selección de los Colaboradores incluidos en la oferta del Regalo de Experiencias correspondiente.

La «**E-Caja**» es una versión digital de la Caja Regalo.

La «**Tarjeta Regalo**» es un formato simplificado del Regalo de Experiencias y solo está disponible en supermercados. Se puede desmontar del soporte de presentación, contiene en sí misma el Bono Regalo y debe ser presentada en el establecimiento del Colaborador elegido por el Beneficiario para acceder a la Experiencia. Esta tarjeta tiene un código de identificación (número del bono) y un número de confirmación (rascar la pegatina gris) en la parte posterior de la tarjeta.

Los «**Exclusivoweb**», vienen únicamente en formato digital y están disponibles a la venta únicamente a través del Sitio.

Las «**Experiencias Únicas**» vienen únicamente en formato digital y corresponden a una Experiencia redimible con un único Colaborador, ya determinado en la oferta.

La «**Caja Paradores**» viene en formato físico con una caja que contiene un Bono Regalo y un folleto impreso que presenta los Colaboradores que pertenecen al grupo Paradores.

Los Regalos de Experiencias siempre están acompañados por un Bono Regalo.

Puede acceder a la lista de Colaboradores y Experiencias disponibles de los Regalos de Experiencias directamente en el Sitio.

Bono Regalo (también llamado «bono electrónico») : puede tener las siguientes presentaciones:

- en formato físico con la Caja Regalo, la Caja Paradores y el Exclusivoweb en versión «Caja»;
- en formato digital con la E-Caja, el Exclusivoweb en versión «E-Caja» y las Experiencias Únicas.

En todos los casos, el Bono Regalo no tiene valor nominal y le permite disfrutar de la Experiencia elegida a cambio del Bono Regalo.

Espacio del Beneficiario: se refiere al espacio personal en el sitio web bajo el encabezado «Tengo una Smartbox» apartado para los Beneficiarios para reservar una estancia.

Experiencia: significa el servicio proporcionado por el Colaborador al Beneficiario a partir de la selección de ofertas contenidas en el Regalo de Experiencias correspondiente. Una Experiencia puede constar de varios servicios diferentes y/o complementarios (por ejemplo: una cena, un cóctel, acceso al spa, una noche, un desayuno, una atención, un masaje, una reunión informativa, una o varias vueltas en un circuito de carreras, etc.).

Viaje combinado: significa, de conformidad con el artículo 151.1.b) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, un servicio:

1. Que resulta de la combinación previa de al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje (transporte de pasajeros, alojamiento o cualquier otro servicio turístico que no forme parte de un servicio de viaje en el sentido de los apartados 1.º, 2.º o 3.º) para los fines del mismo viaje o estancia de viaje;
2. de más de 24 horas o que incluye una noche;
3. propuesto, vendido o facturado a un precio todo incluido o a un precio total.

Colaboradores: se refiere al proveedor de servicio que figura en la lista de Smartbox y que proporciona la Experiencia al Beneficiario.

Partes: se refiere al Beneficiario y/o Smartbox.

Smartbox Group Ltd o Smartbox: Sociedad de derecho irlandés, con capital de 10.000€, con sede social en Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublín 1, D01 FV59, Irlanda, inscrita en el registro mercantil irlandés, asegurada con la sociedad HISCOX, 1, Great St. Helen's, Londres EC3A, UK, Reino Unido.

II. Objeto y ámbito de aplicación de las Condiciones generales de reserva

Smartbox actúa como agente y edita Regalos de Experiencias en nombre y por cuenta de sus Colaboradores que prestan las Experiencias que se ofrecen en los Regalos de Experiencias.

Smartbox ofrece a través del Espacio del Beneficiario una plataforma de intermediación tecnológica que permite a los Colaboradores publicar las fechas de disponibilidad de las Experiencias que se ofrecen, y mediante la cual el Beneficiario puede organizar, planificar y reservar una Experiencia con uno de los Colaboradores disponibles.

Las presentes Condiciones generales de reserva establecen los términos y condiciones de acceso y uso de la plataforma de reserva, ya sea directamente por el Beneficiario en su Espacio de Beneficiario o a través del Servicio al cliente, con el fin de reservar una de las Experiencias que pueda ofrecer uno de los Colaboradores.

Las presentes condiciones generales de reserva sólo se aplican a las Experiencias reservadas a través del Sitio. Las experiencias no reservadas a través del Sitio y reservadas directamente con el Colaborador estarán sujetas a las condiciones generales de reserva del Colaborador.

Se pueden modificar sin previo aviso, y solo se aplican las Condiciones generales de reserva vigentes en el día del pedido. El Beneficiario reconoce que tiene la capacidad de contratar y garantiza la veracidad y exactitud de la información proporcionada por él mismo o por cualquier tercero utilizando sus datos en el Espacio del Beneficiario. El Beneficiario declara haber leído y aceptado las presentes Condiciones generales de reserva.

Las presentes Condiciones generales de reserva son válidas a partir del 18 de marzo de 2019 y sustituyen todas las versiones anteriores de las mismas.

ARTÍCULO 1: FORMACIÓN DEL CONTRATO Y PROCESAMIENTO DE RESERVAS

Para reservar una estancia, el Beneficiario puede hacer su reserva:

- Ya sea directamente y sin cargo a través de Internet en su Espacio Beneficiario en el Sitio web bajo el encabezado «Tengo una Smartbox».
- O por llamada telefónica al Servicio al Cliente al: 911 236 058 de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 (hora peninsular), excepto días festivos. **Se recuerda que las reservas realizadas por el Servicio al Cliente están sujetas a gastos administrativos de 10€.**

La reserva se realiza de la siguiente manera:

- Para registrar su Bono regalo o Bono electrónico, el Beneficiario debe hacer clic en la pestaña «Registrar», en el encabezado «Tengo una Smartbox», e proporcionar el número de su Bono de regalo y la información solicitada.
- El Beneficiario debe acceder a su Espacio Beneficiario, a donde podrá seleccionar el Regalo de Experiencias de su elección, registrar Regalos de Experiencias Smartbox adicionales, intercambiar uno de sus Regalos de Experiencias o modificar su información personal y sus credenciales de inicio de sesión;
- Al hacer clic en el botón «Reservar» en el campo de información del Regalo de Experiencias registrado, el Beneficiario accede a una pantalla de búsqueda de Colaboradores disponibles en su Caja y elige uno;
- Luego, se invita al Beneficiario a elegir la(s) fecha(s) deseada(s) así como cualquier otra actividad que ofrezca el Colaborador en el Espacio Beneficiario;
Durante la elección de fechas, el Beneficiario podrá elegir, en el calendario propuesto, entre varios colores diferentes:
o Verde claro: indica las fechas disponibles con confirmación inmediata de la reserva;

o Amarillo: indica las fechas en principio disponibles pero que deben ser confirmadas por el Colaborador en un plazo de 24 horas;
o Gris oscuro: sin posibilidad de reserva a través de la plataforma. La solicitud de reserva debe hacerse contactando directamente el Colaborador.
o Gris claro: indica fechas que ya no están disponibles.

- Después de haber elegido el Colaborador y las fechas deseadas, el Beneficiario accede a una página de resumen de su reserva que muestra las Experiencias que podrá disfrutar, las fechas elegidas y la cantidad de personas que pueden acceder a dichas Experiencias y la dirección y la información de contacto del Colaborador, así como un enlace que le permitirá hacer un eventual comentario. El Beneficiario también puede indicar si desea elegir otras fechas de disponibilidad en caso de que el Colaborador rechace su solicitud de reserva;
- El Beneficiario tendrá que completar la información solicitada sobre su identidad y sus datos personales y hacer clic en el botón " Solicitar reserva" ;
En el caso de que la reserva necesite confirmación por parte del Colaborador, el Bono regalo quedará bloqueado a la espera de la confirmación o cancelación por parte del Colaborador. En caso de cancelación, el bono regalo será reactivado y el Beneficiario recibirá por correo electrónico una notificación de rechazo de su solicitud de reserva.

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Smartbox comunicará al Beneficiario, antes de reservar la Experiencia online a través de la plataforma electrónica y, únicamente para los Viajes combinados la información precontractual correspondiente.

Sin embargo, Smartbox actuando sólo como simple mandatario de los Colaboradores, se recuerda al Beneficiario que el contrato de viaje concluido en el momento de la reserva sólo vinculará al Beneficiario con el Colaborador, Smartbox nunca se convertirá en parte de dicho contrato.

Además, se recuerda al Beneficiario que, para el alojamiento y las estancias, es habitual en los hoteles internacionales tomar posesión de la habitación a partir de las 14.00 horas del día de llegada y desalojarla antes de las 12.00 horas del día de salida. Cualquier habitación tomada antes de las 2pm o devuelta después de las 12pm puede ser considerada como una noche adicional consumida. Sin embargo, se invita al Beneficiario a ponerse en contacto directamente con el Colaborador para conocer los horarios exactos practicados por este último.

Por lo que se refiere a la clasificación de los hoteles y alojamientos, el número de estrellas atribuidas al establecimiento en la descripción corresponde a una clasificación declarada por el establecimiento o establecida con referencia a las normas españolas y europeas en este ámbito.

Para cualquier pregunta relacionada con los trámites de salud aplicables a los Viajes combinados comercializados por Smartbox, se invita al Beneficiario a visitar los sitios:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx#> y www.mscbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/vacunaciones/viajero/home.htm, para conocer todas las recomendaciones y obligaciones relacionadas con los posibles riesgos para la salud del país de destino.

ARTÍCULO 2: PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

Artículo 2.1: Precio

Las experiencias a las que da derecho la Caja regalo se muestran sin precio.

De hecho, se le puede exigir al Beneficiario que pague en el lugar, directamente al Colaborador seleccionado, los cargos adicionales relacionados, entre otros, con el impuesto de estancias, la presencia de niños, animales, etc. de acuerdo con los medios de pago que acepte el Colaborador.

Artículo 2.2: Condiciones de pago

Para beneficiarse de la Experiencia elegida, el beneficiario entregará al Colaborador el Bono regalo físico o el Bono electrónico.

ARTÍCULO 3: AUSENCIA DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Se recuerda expresamente que, de conformidad con las disposiciones del Real Decreto Legislativo 1/2007, el Beneficiario no podrá ejercer su derecho de desistimiento con respecto, en particular: contratos para un viaje combinado, contratos para servicios de transporte de pasajeros y servicios de alojamiento, transporte de mercancías, servicios de comidas o actividades recreativas que deban proporcionarse en una fecha o período específico.

En consecuencia, las Experiencias reservadas en el Espacio del Beneficiario están sujetas exclusivamente a las condiciones de cancelación y modificación previstas en estas Condiciones generales de reserva.

ARTÍCULO 4: COMPROBANTE DE ORDEN/ARCHIVO

Se informa expresamente al Beneficiario que, a menos que exista un error manifiesto del cual deberá aportar prueba, los datos almacenados en las bases de datos de Smartbox tienen fuerza probatoria con respecto a las reservas anteriores. Los datos almacenados regularmente en un ordenador o medio electrónico son pruebas admisibles y oponibles en los mismos términos y con la misma fuerza probatoria que cualquier documento que se reciba y conserve por escrito.

ARTICULO 5 : SEGUROS

Ningún seguro está incluido en las Experiencias ofrecidas en los Regalos de Experiencias.

ARTÍCULO 6: MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE RESERVA

«Modificación» significa un cambio de fecha en el mismo establecimiento y para la misma Experiencia. Cualquier otro caso se considerará una cancelación.

Artículo 6.1: No disponibilidad, modificación o cancelación de la reserva debido a Smartbox o al Colaborador seleccionado.

Se presta especial atención a que la disponibilidad proporcionada directamente por los Colaboradores se mantenga actualizada. No obstante, en caso de circunstancias excepcionales e inevitables, Smartbox podrá cancelar la reserva realizada en línea a través de la plataforma electrónica, notificando al Beneficiario dicha cancelación, sin demora injustificada, antes del inicio de la Experiencia.

En ese caso, Smartbox no pagará ninguna compensación al Beneficiario.

Smartbox podrá entonces proponer al Beneficiario:

- Buscar con la ayuda de Smartbox otra fecha de disponibilidad en el mismo lugar que la seleccionada originalmente,
- Buscar con la ayuda de Smartbox otra experiencia de valor equivalente a la fecha inicialmente seleccionada.

En todos los casos, la reserva se cancelará de forma gratuita.

El Bono Regalo será reactivado.

Artículo 6.2: Modificación o cancelación de la reserva por parte del Beneficiario.

El Beneficiario podrá rescindir el contrato de viaje celebrado con el Colaborador en el momento de la reserva, en cualquier momento antes del inicio de la Experiencia.

No obstante, se indica al Beneficiario que en caso de cancelación realizada con menos de 10 (diez) días de antelación a la fecha de la reserva, el Bono Regalo se considerará utilizado por el Beneficiario y, por tanto, se perderá su beneficio para el Beneficiario.

No obstante, el Beneficiario tendrá derecho a rescindir el contrato antes del inicio de la Experiencia, sin pagar ninguna tasa de rescisión, si circunstancias excepcionales e inevitables, que ocurran en el lugar de destino o en las inmediaciones del mismo, tuvieran un impacto material en la ejecución del contrato de viaje. En este caso, el Beneficiario tendrá derecho a ser reembolsado por cualquier alojamiento o experiencia adicional por la que haya pagado, y su Bono Regalo será reactivado.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier Experiencia interrumpida, acortada o no utilizada por el Beneficiario por cualquier motivo, en particular en caso de no presentación o de presentación tardía en las instalaciones del Colaborador o en un lugar de reunión distinto al previsto en el momento de la reservación inicial, no dará lugar a ningún reembolso, y se considerará que el Bono Regalo ha sido debidamente utilizado.

La cancelación puede ser realizada por el Beneficiario directamente en su Espacio Beneficiario.

También se puede solicitar la cancelación o modificación poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el 911 236 058 (número Cristal, sin recargo, precio de una llamada local) de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Se recuerda que las modificaciones y cancelaciones realizadas por el Servicio de Atención al Cliente están sujetas a una tasa de tramitación de 10 €;

ARTÍCULO 7: TRANSFERENCIA DEL VIAJE COMBINADO

De conformidad con lo dispuesto en el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el Beneficiario podrá ceder su contrato de viaje (ya celebrado con el Colaborador - véase el artículo 1 anterior), siempre que se informe a Smartbox y al Colaborador mediante carta certificada con acuse de recibo, a más tardar 7 (siete) días antes del inicio del Viaje Combinado, indicando con precisión el nombre, el apellido y la dirección del nuevo Beneficiario.

El Beneficiario que desee transferir su contrato de viaje deberá asegurarse de que el cesionario cumple todos los criterios necesarios para la ejecución de la Experiencia elegida y reservada (en particular, pero no exclusivamente, la mayoría o la persona con movilidad reducida). En caso de incompatibilidad de estos criterios entre el cesionario y la Experiencia Reservada, el Beneficiario que haya transferido su contrato será el único responsable de ello, y se considerará que el Bono Regalo ha sido debidamente utilizado, aunque el cesionario no haya podido beneficiarse de la Experiencia transferida.

ARTÍCULO 8: EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Beneficiario debe estar especialmente atento al momento de ingresar sus datos de contacto y dirección, especialmente los datos relacionados con su identidad y datos personales. Con este fin, Smartbox garantiza que toda la información que proporciona en el Espacio del Beneficiario es precisa, está actualizada y está libre de todo carácter engañoso. Se le informa al Beneficiario, el cual acepta, que la información ingresada con el propósito de crear o actualizar su Espacio de Beneficiario es prueba de su identidad. La información proporcionada por el Beneficiario lo compromete tan pronto como sea validada por este último. Además, el Beneficiario se compromete a mantener la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña. Cualquier intervención realizada con el usuario y la contraseña del Beneficiario se considerará como realizada por el Beneficiario y, por lo tanto, el Beneficiario será el único responsable. Salvo en caso de pérdida o robo cubiertos por la garantía contra «Pérdida y robo» ofrecida por Smartbox, el Beneficiario exime expresamente a Smartbox de cualquier responsabilidad en caso de mal uso o fraude por parte de un tercero de sus elementos de identificación y su Espacio del Beneficiario.

Smartbox está muy atento a la calidad y profesionalidad de los Colaboradores seleccionados. Sin embargo, puede suceder que algunos de ellos se vean obligados a modificar sus Experiencias, o que ya no las ofrezcan, o que Smartbox se vea forzada a dejar de referenciar sus servicios por razones relacionadas con la calidad y seguridad de las Experiencias. En este caso, le propondremos una modificación y usted tendrá la posibilidad, ya sea de aceptar el cambio, o de solicitar una nueva E-Caja por un importe igual al valor del Bono Regalo y utilizable exclusivamente en el Sitio.

Smartbox no puede bajo ninguna circunstancia ser responsable por el uso del Espacio de Beneficiario por parte del Beneficiario, y en particular por las fechas y Experiencias seleccionadas. Cualquier error por su parte no puede dar lugar a la responsabilidad de Smartbox, independientemente de las consecuencias. Del mismo modo, Smartbox no tiene conocimiento de la disponibilidad puesta en línea por el Colaborador en su plataforma de reserva, en la cual Smartbox no realiza ninguna selección, verificación o control de ningún tipo y en respecto de la cual solo interviene como proveedor técnico de alojamiento de datos. Como resultado, Smartbox no se hace responsable de la disponibilidad que muestren los Colaboradores, y cualquier posible reclamo sobre esto deberá ser dirigido en primer lugar al Colaborador en cuestión.

Smartbox se compromete a proporcionar al Espacio Beneficiario de forma diligente y de acuerdo con las reglas del arte, especificando que se trata de una obligación de medios, con exclusión de cualquier obligación de resultado, que el Beneficiario reconoce y acepta expresamente. Para ello, Smartbox hace todo lo posible para garantizar que las descripciones sean lo más precisas posible y para actualizarlas en tiempo real. Como tal, Smartbox se reserva el derecho de interrumpir temporalmente el acceso al Área Beneficiaria por motivos de mantenimiento. Smartbox no se hace responsable de las dificultades o imposibilidades de acceso temporales causadas por circunstancias ajenas a su voluntad, fuerza mayor o perturbaciones en la red de telecomunicaciones, siendo informado el Beneficiario de la complejidad de las redes globales y de la afluencia de usuarios de Internet en determinados momentos del día.

El Espacio del Beneficiario es proporcionado por Smartbox tal cual y sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Smartbox no garantiza que el Espacio del Beneficiario, sujeto a examen constante para mejorar su desempeño y progreso, estará totalmente libre de errores, vicios o defectos.

ARTÍCULO 9: RECLAMACIONES

Excepto en casos de fuerza mayor y sin perjuicio de cualquier posible recurso legal, cualquier reclamación debe enviarse, con los documentos justificativos, por carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección:

Smartbox Group Ltd - Servicio al cliente -, Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublín 1, D01 FV59, Irlanda, o en el Sitio completando el formulario disponible en la página «Contacta con nosotros».

ARTÍCULO 10: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Cualquier solicitud de información y aclaración, en particular, sobre la reserva, el reembolso y el funcionamiento de las Experiencias, deberá dirigirse a Smartbox Group Ltd:

- Ya sea directamente en el Sitio bajo el título "Contacto";
- por correo electrónico a: info.spain@smartbox.com con los documentos de apoyo;
- por teléfono: 911 236 058 (número Cristal, sin recargo, precio de una llamada local) de lunes a viernes de 9h a 18h, excepto festivos;
- por correo, a la siguiente dirección: Smartbox Group Ltd - Servicio de atención al Cliente - Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublín 1, D01 FV59, Irlanda.

ARTÍCULO 11: DATOS PERSONALES

Se le informa al Beneficiario, el cual acepta, que Smartbox recopila y procesa los datos personales recopilados durante la creación de su cuenta y el uso de la plataforma de reserva de acuerdo con las disposiciones de la normativa sobre protección de datos personales. La política de protección de datos personales de Smartbox se detalla en el documento titulado «[Política de privacidad](#)», la cual se invita al Beneficiario a leer.

ARTÍCULO 12: INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS

El hecho de que Smartbox no se valga en un momento determinado de una de las cláusulas de estas Condiciones generales de reserva no podrá interpretarse como una renuncia a cualquiera de dichas condiciones en una fecha posterior.

En el caso de que una de estas disposiciones se declare nula o como no escrita, la validez de las demás disposiciones de las Condiciones generales de reserva no será cuestionada.

ARTÍCULO 13: LEY APLICABLE

La ley que rige estas Condiciones Generales de Reserva y el contrato celebrado cuando un Beneficiario español hace una reserva a través del Sitio es la ley española para todos los litigios relativos, en particular, a su validez, interpretación, ejecución o terminación.

ARTÍCULO 14: COMPETENCIA - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Con respecto a cualquier disputa, las Partes se comprometen, antes de tomar cualquier acción contenciosa, a buscar juntos, de buena fe, una solución amistosa en un plazo de treinta (30) días. Por lo tanto, cualquier reclamación se presentará primero por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Smartbox rellenando el formulario disponible en el Sitio o poniéndose en contacto con Smartbox, con los documentos justificativos, en la siguiente dirección: Smartbox Group Limited - Servicio al Cliente - Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublín 1, D01 FV59, Irlanda.

Se informa al Beneficiario de que también puede presentar una reclamación a la plataforma europea de resolución de litigios en línea accesible en la siguiente dirección URL:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>, introduciendo la siguiente dirección como dirección de contacto de Smartbox: juridique@smartbox.com.

Si no se puede llegar a un acuerdo amistoso, el litigio se someterá entonces a la jurisdicción exclusiva del tribunal de la jurisdicción en la que el Beneficiario tendrá su domicilio o residencia habitual, a menos que se apliquen normas procesales obligatorias en contrario.