

CONDICIONES GENERALES DE ESTANCIA

Edennia – El Cielo en la Tierra

Carretera El Palomar, 22 – 45400 Mora (Toledo)

CIF: B75280461 – conecta@edennia.com

Las presentes Condiciones Generales regulan el uso temporal de los alojamientos y espacios de Edennia, complejo rural gestionado por **EDENNIA COMUNIDAD CONSCIENTE, S.L.**(en adelante “EDENNIA” o “la Propiedad”).

La confirmación de la reserva implica la aceptación íntegra de las siguientes condiciones, aplicables tanto a reservas individuales como a reservas de grupo o uso exclusivo.

1. Objeto

La estancia en Edennia otorga a los huéspedes el derecho de uso temporal del alojamiento y las instalaciones asociadas, exclusivamente para fines turísticos, recreativos o privados, quedando prohibido cualquier uso público, comercial o no autorizado.

2. Capacidad y tarifas

Las condiciones de ocupación, capacidad máxima, tarifas aplicables, estancias mínimas, suplementos y demás aspectos económicos estarán sujetos a lo indicado en el canal de reserva o en la confirmación emitida por Edennia en el momento de la contratación.

Cualquier modificación en el número de huéspedes, fechas o servicios deberá ser comunicada con antelación y estará sujeta a la aceptación de Edennia.

3. Naturaleza del alojamiento

Edennia es un hotel rural compartido, situado en un entorno natural, donde conviven huéspedes, personal de la finca y fauna local.

Algunas reservas pueden otorgar uso exclusivo de un conjunto de habitaciones y espacios privados (patio, salón, cocina, etc.), mientras que otras reservas se realizan por habitación con uso compartido de las zonas comunes.

En todos los casos, los huéspedes deberán mantener una actitud respetuosa y consciente hacia las personas, los animales y el entorno natural.

4. Acceso al recinto

Solo podrán acceder a las instalaciones las personas incluidas en la reserva y registradas mediante el proceso de check-in digital.

No se permite el acceso de visitantes o personas ajenas sin autorización expresa y por escrito de Edennia.

Por motivos de seguridad, normativa turística y control de aforo, está prohibido invitar, hospedar o permitir la entrada de personas no registradas.

5. Pago y fianza

El importe total de la reserva deberá abonarse según las condiciones indicadas en el canal de venta o en la confirmación de Edennia.

En las reservas realizadas a través de plataformas o canales en línea, el pago podrá efectuarse mediante tarjeta de crédito o débito, según las condiciones del sistema de pago habilitado.

En las reservas directas o de grupo, el pago se realizará por transferencia bancaria en los plazos acordados con Edennia.

Las cancelaciones realizadas con menos de 30 días de antelación no serán reembolsables, salvo que el canal de reserva establezca condiciones diferentes.

En las reservas de grupo o uso exclusivo, se requerirá una fianza de 1.000 €, que deberá abonarse mediante transferencia bancaria con al menos 48 horas de antelación a la llegada. La fianza será devuelta en un plazo máximo de 7 días tras la salida, una vez verificado el estado de las instalaciones.

6. Duración de la estancia

Check-in: a partir de las 14:00 h

Check-out: antes de las 10:00 h

Cualquier modificación deberá acordarse por escrito con Edennia.

7. Registro de huéspedes

Todos los huéspedes deberán completar el registro digital antes de su llegada.

Edennia enviará un enlace para su cumplimentación, verificándose los documentos oficiales (DNI, NIE o pasaporte) a la llegada.

El registro es obligatorio y condición indispensable para acceder al alojamiento.

8. Suministros y mantenimiento

Los suministros básicos (agua, electricidad, gas) están incluidos en el precio, siempre que se haga un uso responsable.

Cualquier avería o incidencia deberá comunicarse inmediatamente al personal de Edennia.

Está prohibido manipular las instalaciones o equipos.

Si por motivos de mantenimiento o seguridad fuera necesario el acceso técnico a las instalaciones, el huésped autoriza dicho acceso, que se realizará respetando la privacidad y sin interferir en la estancia.

9. Uso responsable de recursos

Edennia promueve un uso consciente de los recursos naturales.

El agua procede de un pozo natural y el sistema de tratamiento es ecológico, por lo que se solicita un consumo responsable de agua y energía durante la estancia.

10. Fianza y daños

En determinadas reservas podrá requerirse el pago de una fianza, cuyo importe y condiciones se indicarán en la confirmación correspondiente.

Independientemente de la existencia de fianza, **todos los huéspedes serán responsables de los daños, pérdidas o deterioros causados en las instalaciones o bienes de Edennia**, tanto en las zonas privadas como comunes.

Edennia se reserva el derecho de **reclamar el importe de los daños** ocasionados, bien mediante el cargo en la tarjeta facilitada en la reserva, bien mediante reclamación directa al cliente.

Si los daños superan el importe de la fianza (cuando exista), se reclamará la diferencia correspondiente.

En caso de pérdida o daño de llaves, tarjetas de acceso o equipos entregados, se aplicará un cargo equivalente al coste de reposición.

Los huéspedes deberán notificar cualquier incidencia o desperfecto producido durante su estancia.

11. Normas de convivencia y uso

Edennia es un espacio de armonía y respeto hacia la naturaleza.

Durante la estancia, los huéspedes se comprometen a:

- Seguir en todo momento las indicaciones del personal.
- Mantener un nivel de ruido moderado, especialmente a partir de las 23:00 h.
- No realizar fiestas ni actividades que alteren la tranquilidad o molesten a otros huéspedes.
- El uso de altavoces o equipos de sonido requiere autorización expresa y solo podrá realizarse en las zonas y horarios permitidos.
- No está permitido el uso de equipos de sonido en exteriores, terrazas o patios abiertos, debido a la dispersión del sonido en campo abierto.
- Queda prohibida la realización de actividades comerciales, venta de entradas, reventa de servicios o cualquier uso lucrativo de los espacios contratados.
La organización de eventos, barras o comidas con fines comerciales solo podrá realizarse a través de Edennia y con su autorización.
- No encender fuegos, barbacoas, petardos o velas fuera de las zonas habilitadas.
- No fumar en interiores. Solo se permite fumar en las zonas exteriores habilitadas, usando ceniceros y evitando arrojar colillas o residuos.
- No acceder a zonas privadas o técnicas sin autorización.
- No circular con vehículos dentro de la finca, salvo autorización expresa.
- Mantener las instalaciones limpias y en buen estado.
- Respetar a las personas, animales y entorno natural.

No se permite el consumo de alcohol en exceso ni el uso de sustancias ilegales dentro del recinto.

Edennia podrá solicitar el abandono inmediato de las instalaciones a cualquier persona que muestre un comportamiento alterado, agresivo o que comprometa la seguridad o el bienestar de otros huéspedes o del personal.

El acceso de animales de compañía deberá ser previamente autorizado por Edennia. En caso de ser admitidos, el propietario será responsable de los posibles daños o molestias que puedan causar a personas, bienes o fauna del entorno.

Cualquier incumplimiento grave de las presentes condiciones podrá dar lugar a la resolución inmediata de la estancia, sin devolución de importes abonados y con posibilidad de reclamar los daños ocasionados.

Edennia se reserva el derecho de solicitar la intervención de las autoridades en caso de incumplimiento de las normas o alteración del orden público.
Las infracciones graves o reiteradas podrán suponer la expulsión inmediata sin derecho a reembolso.

12. Zonas comunes y espacios de uso compartido o privado

Edennia cuenta con distintos patios, salones, cocinas, jardines, terrazas y zonas exteriores que podrán ser de **uso compartido o privado**, según el tipo de reserva realizada.

En las reservas de grupo o uso exclusivo, los espacios asignados serán de uso privativo durante la estancia.

En las reservas de habitaciones individuales, las zonas comunes serán compartidas con otros huéspedes.

En todos los casos, los huéspedes deberán utilizar las instalaciones de manera responsable, mantenerlas limpias y comunicar al personal cualquier incidencia o desperfecto detectado.

13. Servicio de comidas y cocina compartida

Edennia podrá ofrecer, según la temporada, el nivel de ocupación o las necesidades operativas, servicios de desayuno y comidas en el comedor común del establecimiento.

La disponibilidad, horarios y precios de estos servicios podrán variar y se informarán a los huéspedes en el momento de la reserva o a su llegada.

En caso de que el servicio de comidas no se encuentre disponible, los huéspedes dispondrán de una zona común con cocina compartida equipada con electrodomésticos y utensilios básicos, cuyo uso está permitido a todos los alojados, siempre que se respeten las normas de convivencia y limpieza del espacio.

El uso de la cocina compartida implica mantener el área en condiciones adecuadas, limpiar los utensilios tras su uso y respetar los turnos o indicaciones que establezca el personal de Edennia para garantizar la convivencia y el orden.

14. Piscina

La piscina está disponible del 1 de junio al 1 de octubre, en horario de 11:00 a 20:30 h.
Fuera de ese horario no está permitido el baño salvo autorización expresa.

Normas de uso:

- Prohibido el acceso con envases o vasos de cristal.
- Prohibido tirarse de cabeza o de cualquier forma al agua, por ser de poca profundidad.
- Prohibido correr o realizar juegos bruscos.
- Los menores deben estar siempre acompañados por un adulto.
- La piscina no dispone de socorrista; el baño se realiza bajo la responsabilidad de cada usuario.

15. Menores de edad

Los menores deberán permanecer siempre bajo la supervisión de los adultos que figuren en la reserva.

No se permite el alojamiento de menores no acompañados.

16. Objetos personales

Edennia no se responsabiliza de la pérdida, sustracción o extravío de objetos personales dentro del alojamiento, salvo que hayan sido depositados expresamente en custodia.

Los objetos olvidados podrán ser guardados durante un máximo de 30 días. Pasado este plazo, Edennia podrá disponer de ellos conforme a su política de objetos perdidos.

17. Responsabilidades

El Cliente será responsable del comportamiento de todos los huéspedes incluidos en su reserva, así como de los daños o infracciones que se produzcan durante la estancia.

En las reservas de grupo, el titular de la reserva será responsable solidario de los actos, daños o incumplimientos ocasionados por cualquiera de los participantes.

La reserva es personal e intransferible. Queda prohibida su cesión, subarrendamiento o uso con fines distintos a los contratados.

Edennia dispone de seguro de responsabilidad civil y cumple con la normativa vigente en materia de turismo rural, seguridad y sanidad.

No será responsable de incidencias derivadas de fuerza mayor, meteorología adversa, restricciones sanitarias o decisiones de las autoridades ajenas a su control.

Se entenderán como causas de fuerza mayor aquellas situaciones imprevisibles o inevitables que impidan el normal desarrollo de la estancia, tales como fenómenos meteorológicos extremos, cortes generales de suministro, incendios forestales, decisiones gubernamentales o emergencias sanitarias. En tales casos, Edennia no estará obligada a indemnizar ni devolver importes, pudiendo ofrecer al huésped un cambio de fechas según disponibilidad.

Si la interrupción de la estancia fuera imputable a Edennia, el huésped tendrá derecho al reembolso proporcional de las cantidades abonadas.

Cualquier reclamación deberá realizarse por escrito en un plazo máximo de 7 días naturales desde la salida.

18. Imagen y videovigilancia

Edennia podrá realizar fotografías o grabaciones de los espacios y ambiente general con fines promocionales, garantizando que no se identifique directamente a las personas sin su consentimiento.

El recinto cuenta con cámaras de videovigilancia en zonas exteriores y comunes para garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones.

Las imágenes se conservan un máximo de 30 días y podrán ser puestas a disposición de las autoridades competentes.

19. Comunicaciones

Toda comunicación relativa a la estancia se considerará válida si se realiza por correo electrónico.

La dirección oficial de Edennia para cualquier comunicación o ejercicio de derechos es: conecta@edennia.com.

20. Cancelaciones y devoluciones

Las cancelaciones o modificaciones se registrarán por la política vigente en el canal de reserva (Booking, Airbnb, web de Edennia, etc.) o por la acordada directamente con Edennia. En caso de incumplimiento de las normas o expulsión, no se efectuará devolución alguna.

21. Protección de datos

Los datos personales se tratarán conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, con la finalidad de gestionar la reserva y la relación contractual. El huésped podrá ejercer sus derechos mediante solicitud escrita a conecta@edennia.com.

22. Aceptación y actualización de condiciones

Al confirmar la reserva, el huésped declara haber leído y aceptado las presentes Condiciones Generales de Estancia, así como las normas de convivencia, sostenibilidad y seguridad de Edennia.

Edennia se reserva el derecho de modificar estas Condiciones Generales cuando sea necesario para adaptar su contenido a cambios legales, operativos o de servicio. Las condiciones aplicables serán las vigentes en la fecha de confirmación de cada reserva.