



CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y CONTRATACIÓN 2027

En Camping Los Batanes queremos que disfrute de una estancia transparente, segura y sin sorpresas. A continuación, le detallamos los términos y condiciones que rigen los procesos de reserva, políticas de pago, modificaciones, cancelaciones y otras normativas para todas nuestras modalidades de alojamiento (parcelas y bungalows).

La confirmación de su reserva conlleva la aceptación plena e incondicional de las presentes condiciones.

1. CONTRATACIÓN.

Las reservas se gestionarán de forma exclusiva a través de nuestra página web oficial www.losbatanes.com.

Camping Los Batanes se reserva el derecho de establecer un número mínimo de noches para aceptar reservas, así como de modificar dichos mínimos en función de la demanda. Estos mínimos de estancia podrán ser diferentes según se trate de la modalidad de parcela o de bungalow.

2. PARCELAS

Entrada y Salida: Las parcelas estarán disponibles a partir de las **13:00** horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las **12:00** horas del día de salida. La parcela debe entregarse totalmente limpia, habiendo retirado todas sus pertenencias y sin dejar residuos ni elementos abandonados.

Asignación y Cambios: La plaza será asignada exclusivamente en la recepción del camping. Cualquier cambio de parcela deberá realizarse previa verificación y bajo la supervisión del personal autorizado. El cliente no podrá trasladarse de parcela sin previa autorización.

Conceptos Incluidos y Tarifas:

En nuestra web encontrará la descripción de cada parcela y los conceptos que se incluyen según los distintos modelos de parcelas.

Todos los precios llevan el I.V.A. incluido.

El cliente es responsable de declarar correctamente todos los elementos y ocupantes en el momento de la reserva o recepción. El personal de recepción se reserva el derecho legal de no admitir elementos u ocupantes no declarados. En caso de detectarse variaciones en el número de elementos o personas declaradas en el contrato, el personal de recepción podrá modificar y posteriormente comunicará los cambios por mail a la dirección facilitada.

Todos los conceptos contratados, como los adicionales sin coste (cenadores, tiendas cocina, toldos, etc.) deben de estar dentro de los márgenes de las parcelas, en caso contrario tendrán que contratar una parcela de mayor tamaño.

Suministro Eléctrico: La toma de luz está incluida en el precio, tiene una potencia máxima de **9 amperios** (equivalente a 2000W) e incluye un consumo máximo de **8 kW por día** (contabilizado en tramos diarios de 00:00 h a 23:59 h). El exceso sobre este consumo se facturará a **0,50 €/kW**.

3. BUNGALOWS

Entrada y Salida: Estarán disponibles a partir de las 17:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. El alojamiento se entregará respetando las normas de abandono expuestas en la web y en el interior del alojamiento.

Ocupación: El cliente debe declarar el número exacto de personas que ocupan el bungalow (incluidos niños de cualquier edad). La recepción se reserva el derecho de rechazar o desalojar a personas no declaradas, sin derecho a reclamación ni reembolso y no se permitirá exceder la capacidad propia de casas alojamiento.

Aparcamiento: Cada bungalow incluye una plaza de aparcamiento para un (1) vehículo. Si el cliente acude con vehículos adicionales, el camping no garantiza plaza de aparcamiento dentro del recinto.

4. CONDICIONES GENERALES DE LA ESTANCIA

Hora Límite de Recepción: La llegada y recepción del cliente deberá efectuarse antes de las **23:00 horas** del día de entrada.

Visitas: Las visitas (tanto a bungalows como a parcelas) están sujetas a la autorización previa de recepción, la cual no tiene obligación de admitirlas. Todas las visitas finalizan estrictamente a las 22:00 horas.

5. ANTICIPO Y FORMA DE PAGO

Reserva: Con carácter general, se abonará un 50% del importe total de la estancia al realizar la reserva a través del TPV en línea. Si la reserva se realiza con menos de 2 días de antelación respecto a la fecha de entrada, se abonará el 100% del importe total.

Pago del importe restante:

Bungalows: Se abonará íntegramente a la llegada.

Parcelas: Se abonará preferiblemente en el momento de la entrada o, como máximo, hasta la tarde anterior al día de salida.

6. DEPÓSITO DE GARANTÍA

Al formalizar la reserva o contratación de nuestros servicios, el cliente autoriza expresamente a Camping Los Batanes a conservar sus datos de tarjeta de forma segura y cifrada —mediante tecnología de tokenización bancaria bajo normativa de seguridad PCI-DSS— en concepto de Depósito de Garantía. Este procedimiento no supone ningún cobro por adelantado ni retención fija en la cuenta en el momento de la contratación.

El Depósito de Garantía responde del correcto uso de las instalaciones, del cumplimiento de las normas del establecimiento y de las obligaciones económicas derivadas de la estancia. En concreto, cubrirá daños, desperfectos o roturas causados en el alojamiento, parcela o zonas comunes; faltas de inventario, material o equipamiento; limpiezas extraordinarias en caso de entregar el alojamiento o parcela en condiciones manifiestamente insalubres o no permitidas; así como consumos, servicios no abonados o penalizaciones por incumplimiento del horario de salida (*check-out*).

En caso de detectarse alguna de estas incidencias tras la revisión de las instalaciones (realizada tras la salida del cliente), Camping Los Batanes quedará facultado para ejecutar el cobro directo en la tarjeta registrada por el importe exacto correspondiente a la reparación, reposición o deuda generada. Antes de realizar cualquier cargo, se notificará al cliente por escrito vía correo electrónico, detallando el motivo, el desglose de costes o daños evaluados y las evidencias correspondientes, enviándole posteriormente el correspondiente justificante o factura. Una vez finalizada la estancia y verificado el correcto estado del alojamiento y la ausencia de deudas, los datos de la tarjeta asociados a esta garantía serán desvinculados o cancelados automáticamente sin cargo alguno.

7. MODIFICACIONES DE RESERVA

Cualquier modificación debe solicitarla el titular de la reserva por escrito a través del correo electrónico **camping@losbatanes.com**. No se admitirán modificaciones solicitadas por terceras personas.

Las fechas confirmadas sólo podrán modificarse previa validación y disponibilidad por parte del personal de recepción.

Si el cliente decide reducir el número de noches reservadas durante su estancia o antes de la llegada, perderá el importe proporcional abonado correspondiente a las noches no disfrutadas.

8. CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Toda cancelación la debe comunicar el titular de la reserva **por escrito** al correo **camping@losbatanes.com**.

Condiciones:

- **Devolución del 100 %** del anticipo, con una deducción de 3,00€ en concepto de gastos de gestión y cancelación, cuando la anulación de la reserva se haga con 10 o más días de antelación a la fecha prevista de entrada.
- **Pérdida** del importe de la **primera noche** cuando la anulación de la reserva se haga con entre 9 y 4 días de antelación a la fecha prevista de entrada.
- **Pérdida del 100 %** del anticipo cuando la anulación se efectúe con 3 o menos días de antelación a la fecha prevista de entrada.

No Presentado (No-Show): Si el cliente no se presenta el día de llegada, la reserva se mantendrá **hasta las 12:00 horas** del día siguiente. Pasada esa hora sin comunicación previa, la reserva quedará cancelada automáticamente, perdiendo el cliente la totalidad del anticipo.

Depósito para Futuras Reservas: Como alternativa al reembolso, ofrecemos la opción de conservar el 100% del anticipo en depósito para futuras reservas (válido para la temporada actual o la siguiente), siempre que la cancelación se solicite con un mínimo de 3 días de antelación a la fecha de entrada.

Plazo de devolución: Los reembolsos aprobados se tramitarán en un plazo máximo de 30 días a contar desde la solicitud formal de cancelación.

Seguro de Cancelación: Camping Los Batanes ofrece la posibilidad de contratar un seguro de cancelación.

Contratación: Se puede añadir de forma opcional únicamente al realizar la reserva en línea en nuestra página web. Su importe no es reembolsable ni transferible en ningún caso.

Cobertura: La cobertura está sujeta estrictamente a los supuestos indicados en la póliza de la aseguradora (enfermedad, accidente, causa justificada, etc.), cuyos términos se recomienda revisar antes de contratar.

Gestión de Cancelación: En las reservas con seguro se aplicarán exclusivamente las condiciones fijadas en la póliza. El reembolso se gestionará directamente con la aseguradora, quedando excluida la política de cancelación general del camping.

9. MASCOTAS.

En Camping Los Batanes aceptamos mascotas, si bien disponemos de unas normas específicas de obligado cumplimiento para garantizar la convivencia. Es obligatorio declarar la presencia de los animales domésticos que le acompañen en el momento de la reserva o a su llegada, teniendo en cuenta que cada animal conlleva un coste adicional según las tarifas vigentes.

Se establece un máximo de 2 mascotas por bungalow y de 3 mascotas por parcela. En el caso de detectar la presencia de un animal doméstico no declarado, el personal de recepción podrá incluirlo con la posterior comunicación, para cobrar el importe correspondiente a su salida. El cliente debe conocer y respetar las normas de aceptación de mascotas que encontrará en la página web.

Recordamos que está prohibida la entrada de mascotas en zonas comunes como bar-cafetería (pueden usar terraza cuando se permita), aseos o lavaderos y recinto de la piscina. * En el caso de perros guías se aplica la legislación vigente de Castilla-La Mancha.

10. USO DE PATINETES ELÉCTRICOS Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL (VMP)

Con el fin de garantizar la seguridad, la tranquilidad y la convivencia de todos los clientes dentro de las instalaciones del Camping, el uso de patinetes eléctricos y demás Vehículos de Movilidad Personal a motor (VMP, tales como monociclos, segways o similares, excluyendo explícitamente a las bicicletas convencionales) queda sujeto la normativa establecida por la DGT, más la propia normativa del camping:

1. Edad mínima: Queda expresamente prohibido el uso y la conducción de patinetes eléctricos y VMP a menores de 15 años en todo el recinto. Los padres o tutores legales serán los responsables directos del cumplimiento de esta norma.
2. Uso unipersonal: Estos vehículos son de uso exclusivamente individual. Queda prohibido circular llevando acompañantes o a dos personas en un mismo vehículo.
3. Límite de velocidad: La velocidad máxima permitida dentro de las calles y vías del camping es de 10 km/h. Se deberá adaptar la marcha al ritmo de los peatones, teniendo estos siempre la prioridad.
4. Horario permitido: La circulación de estos vehículos (VMP) dentro del recinto está permitida desde las 08:00 horas y hasta la puesta del sol (o anochecer).
5. Incumplimiento: El no cumplimiento de cualquiera de estas reglas facultará a la Dirección del Camping a retirar la autorización de uso del vehículo dentro de las instalaciones o a tomar las medidas contempladas en el reglamento interno.

11. ESPACIO LIBRE DE HUMOS.

Prohibición de fumar en alojamientos y aseos: Con el fin de garantizar la higiene, la seguridad y el confort de todos nuestros clientes, queda **estrictamente prohibido fumar o vapear** (cigarrillos tradicionales, puros, vapors o cigarrillos electrónicos) en el interior de los alojamientos (**Bungalows y tiendas Jaima**) y en las instalaciones de los **bloques de aseos y duchas**.

Restricción de cannabis y derivados: Queda **totalmente prohibido en todo el recinto del camping** (incluidas parcelas, alojamientos y zonas comunes) el consumo de cannabis, marihuana, hachís o sus derivados. En España y en Castilla-La Mancha, el consumo de cannabis (porros) en las vías y establecimientos públicos está prohibido a nivel nacional por el **artículo 36.16 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana**.

Gastos por limpieza extraordinaria y desinfección: En caso de detectarse humo, olor o residuos en el interior de los bungalows o tiendas Jaima, el cliente aceptará el cobro de un suplemento, a determinar en función de cada situación, en concepto de desinfección especial, tratamiento de neutralización de olores y limpieza de textiles.

12. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y NORMATIVA

Al realizar una reserva, el cliente declara haber leído y aceptado las presentes Condiciones Generales de Venta, las condiciones indicadas en el correo de confirmación y las normas del establecimiento publicadas en nuestra web www.losbatanes.com para la resolución de cualesquiera reclamaciones.

A la llegada, se requerirá la firma de un documento de recepción confirmando la aceptación formal de las normas e itinerarios reservados.

Cualquier modificación o nueva contratación enviada por correo electrónico sustituirá a la información previa. Es responsabilidad del cliente revisar los datos enviados y notificar inmediatamente cualquier error a camping@losbatanes.com.