



## CONDICIONES DEL SERVICIO

**WEGUEST**, permite a los arrendadores de viviendas a corto plazo (en adelante el cliente, el arrendador, o el anfitrión), externalizar las obligaciones derivadas del arrendamiento, facilitando la realización de una serie de actividades, tales como la comunicación arrendador/arrendatario o el check-in/check-out, entre otras; aumentando así, la calidad del alquiler, a propietarios y huéspedes por igual.

Los presentes Términos y Condiciones rigen su acceso y uso de la página web, los servicios ofertados y la contratación de los mismos por los clientes, así como todos los contenidos colectivos, y constituyen, asimismo, un contrato vinculante entre usted y **WEGUEST**. Lea atentamente los presentes Términos y Condiciones cada vez que acceda al Sitio Web, ya que pueden sufrir modificaciones.

Le recomendamos también, leer con detenimiento nuestra Política de Privacidad, así como el Aviso Legal, disponible en esta página web. Si no está de acuerdo con alguna de nuestras políticas, no tendrá derecho a obtener información, ni a continuar utilizando la página web o los Servicios.

Usted acepta y conviene que, **WEGUEST** no es PARTE de ningún acuerdo firmado entre los arrendadores de viviendas a corto plazo y los huéspedes, ni tampoco es una agencia inmobiliaria, agente o aseguradora.

**WEGUEST** no posee control alguno sobre la conducta de arrendadores, huéspedes y/u otros usuarios de la página web, los servicios ofrecidos por terceros o del estado de los alojamientos, y rechaza toda responsabilidad a este respecto, en la medida máxima de lo permitido legalmente.

## REGISTRO DE CUENTA

Para acceder a ciertas funciones de la Página web, y para reservar alguno de los Servicios, es necesario registrarse para crear una cuenta de **WEGUEST**. Puede registrarse para recibir los Servicios directamente a través de la Página web.

Su cuenta de **WEGUEST** se creará para su uso de la Página web basándonos en la información personal que nos ofrezca. Usted no puede tener más de una (1) cuenta de **WEGUEST** activa. Usted acepta proporcionar información precisa, actual y completa durante el proceso de registro y actualizar dicha información para hacer que siga siendo precisa, actual y completa. Usted es responsable de salvaguardar su contraseña. Usted notificará inmediatamente a **WEGUEST** cualquier uso no autorizado de su cuenta de **WEGUEST**.

La cancelación de su inscripción en el Sitio Web de **WEGUEST** por cualquier motivo dará por terminado automáticamente el presente Acuerdo.

## OBJETO DEL CONTRATO

Se establece el objeto del contrato como la prestación de servicios de gestión, en relación con el arrendamiento de viviendas a corto plazo, por parte de **WEGUEST** en favor del arrendador, el cual vendría a constituirse como nuestro cliente principal.



## SERVICIOS

Los siguientes servicios podrán ser contratados por los **arrendadores de viviendas a corto plazo**. Algunos de estos servicios no pueden ser contratados de forma individual, y únicamente estarán disponibles dentro de las Opciones Express y Full, según se define a continuación.

### Check-In

**WEGUEST** enviará a los huéspedes al punto de recogida indicado en la contratación del servicio un paquete de bienvenida en el que estarán incluidas las llaves del inmueble. Además **WEGUEST** podrá incluir en el paquete de bienvenida información adicional de interés para los huéspedes como puede ser una tarjeta de bienvenida personalizada o información turística, entre otros. La entrega del paquete de bienvenida estará sujeta al horario de apertura del establecimiento de recogida seleccionado en el proceso de reserva. Para la recogida del paquete de bienvenida será imprescindible presentar un documento identificativo válido que coincida con el nombre aportado para la recogida al realizar el proceso de reserva.

La llegada de los huéspedes al alojamiento se realizará por defecto a partir de las 15:00 horas del día de entrada.

Para la prestación del servicio check-in, el arrendador deberá entregar a **WEGUEST** el número necesario de llaves del inmueble, mediante alguna de las vías descritas en el proceso de reserva.

### Check-Out

Tras la estancia de los huéspedes, **WEGUEST** procederá a la recogida de las llaves en el domicilio indicado, verificando el estado de la vivienda. **WEGUEST** recomienda al arrendador, retirar todos los objetos de valor antes de la llegada de los huéspedes. **WEGUEST** no se hace responsable de los artículos perdidos o dañados por los huéspedes. La salida de los huéspedes del alojamiento se realizará por defecto antes de las 12:00 horas del día de salida.

### Servicio de limpieza

**WEGUEST** proporciona servicios de limpieza de las viviendas tras la finalización de la estancia de los huéspedes. Este servicio incluye la limpieza de baño/s, cocina, y habitación/es, además de barrido y fregado de toda la vivienda y retirada de basura.

Para este servicio, será necesario que el cliente proporcione los siguientes utensilios y productos de limpieza: Aspiradora y/o escoba, fregona y/o mopa, una esponja y un cubo o balde, varias bayetas y productos de limpieza para baño, cocina y demás habitaciones de la vivienda. En el caso de no encontrarse en la vivienda dichos utensilios y productos de limpieza, **WEGUEST** no garantiza la correcta realización del servicio de



limpieza. Los utensilios y productos de limpieza aportados por **WEGUEST** no están incluidos en el precio del Servicio de limpieza y supondrán un coste adicional para el cliente.

El cliente autoriza a **WEGUEST** a utilizar los electrodomésticos de la vivienda para la realización del servicio de limpieza.

Para la prestación del servicio de limpieza, el arrendador deberá entregar a **WEGUEST** el número necesario de llaves del inmueble, mediante alguna de las vías descritas en el proceso de reserva.

## Servicio de lavandería

**WEGUEST** ofrece el servicio de limpieza y planchado de sábanas y toallas. En el servicio de lavandería está incluida la preparación y presentación de camas y baños para la próxima reserva.

Para poder garantizar el servicio de lavandería el cliente deberá dejar en el interior de la vivienda al menos 2 juegos de sábanas y toallas suficientes para el número de huéspedes alojados. En el caso de no encontrarse en la vivienda dichos juegos de sábanas y toallas, **WEGUEST** no garantiza la correcta realización del servicio de lavandería.

El cliente autoriza a **WEGUEST** a utilizar los electrodomésticos de la vivienda para la realización del servicio de lavandería.

## Comunicaciones con los huéspedes

**WEGUEST** llevará a cabo las comunicaciones con los huéspedes potenciales para proporcionar información sobre el inmueble y resolver cuestiones que puedan surgir durante el proceso de reserva. **WEGUEST** también se comunicará con los huéspedes antes, durante y después de su estancia para ayudar a que arrendadores y arrendatarios disfruten de una estancia sin problemas.

Dentro del servicio de comunicaciones está incluido el contacto con los huéspedes para acordar el check-in y el check-out, las explicaciones sobre el funcionamiento de la casa y los electrodomésticos, y recomendaciones sobre actividades a realizar en el lugar del alojamiento.

**WEGUEST** ayudará al cliente con la selección y análisis de los huéspedes para su alojamiento. El cliente reconoce y acepta que es el único responsable de la selección de los huéspedes según los criterios de aceptación por él mismo indicados. El acuerdo de arrendamiento del inmueble vinculará únicamente al arrendador y al huésped. El cliente reconoce y acepta que **WEGUEST** no es un agente inmobiliario y no negociará o ejecutará acuerdos con los huéspedes en su nombre. **WEGUEST** no será parte de ningún acuerdo entre arrendadores y huéspedes.



A la finalización de la estancia **WEGUEST** podrá realizar un reporte del huésped en los portales de reservas. A su vez se verificará la satisfacción de los huéspedes y se registrará su opinión para la optimización de los servicios ofrecidos.

**WEGUEST** podrá realizar funciones de mediación, en un posible desacuerdo entre el arrendador y el huésped, a través del centro de resoluciones de la plataforma de alquiler donde se encuentre anunciado el inmueble. **WEGUEST** se reserva el derecho de participación en la resolución de un problema entre el arrendador y el huésped, y no asume ninguna responsabilidad de las acciones tomadas en el proceso de resolución de problemas.

## Precio

**WEGUEST** podrá actualizar el precio diariamente teniendo en cuenta los diferentes factores que puedan influir en el alquiler del inmueble.

## Optimización del perfil

**WEGUEST** podrá ayudar al anfitrión con la optimización del perfil de su alojamiento en alguna de las plataformas de terceros. El anfitrión es único responsable de la exactitud de toda la información mostrada en el anuncio.

## Mantenimiento

**WEGUEST** se ocupa de gestionar las tareas de mantenimiento que puedan ser necesarias para ofrecer los servicios y garantizar la estancia del huésped. **WEGUEST** podrá gestionar que acuda el profesional adecuado, como por ejemplo un fontanero, el servicio técnico de electrodomésticos, un cerrajero o un electricista. El coste en que se pueda incurrir por el trabajo de mantenimiento será asumido por el anfitrión. **WEGUEST** no se hace responsable de los posibles fallos o desperfectos ocasionados en la reparación, así como de ninguna garantía asociada a esta tarea.

### OPCIONES DE SERVICIOS

La reserva de los diferentes servicios se podrá realizar según las opciones Express y Full, disponibles a través del Sitio Web.

Dentro de la Opción EXPRESS, el anfitrión podrá contratar el servicio de check-in o los servicios de check-in / check-out y limpieza.

En la Opción FULL estarán incluidos todos los servicios ofertados por **WEGUEST**.



Las tarifas de las opciones Express y Full se encuentran reflejadas en el Sitio Web y serán susceptibles de ser modificadas en cualquier momento y sin previo aviso.

El precio de la opción Full será un porcentaje sobre el importe total de la reserva de alquiler (Ingreso bruto), incluyendo la tarifa de servicio aplicada por las plataformas de alquiler de inmuebles. Dicho porcentaje será del 20%. El precio mínimo será el correspondiente al importe total de los servicios individuales realizados. Dicho importe será de 69,90€.

El anfitrión registrado podrá revisar y modificar a través de su espacio cliente dentro de la página web, cierta información relativa a su alojamiento, tales como un calendario de las fechas seleccionadas y disponibles o información de visitantes e ingresos entre otros.

## OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ANFITRIÓN

Además de otras garantías establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el anfitrión garantiza el cumplimiento de las siguientes cláusulas:

- El anfitrión es un propietario legal, arrendador o subarrendador autorizado y tiene plena autoridad para contratar los servicios de **WEGUEST** en relación con los términos de este Acuerdo.
- El anfitrión reconoce y acepta que **WEGUEST** podrá prestar los servicios propuestos, a través de uno o más proveedores externos. **WEGUEST** se compromete a proporcionar los servicios de manera diligente y profesional, de conformidad con el presente Acuerdo. Este Acuerdo está sujeto a las limitaciones de responsabilidad establecidas en el mismo.
- El anfitrión reconoce que **WEGUEST** no es un agente inmobiliario ni una aseguradora, y no tiene control sobre la conducta de los huéspedes, rechazando cualquier responsabilidad legal en este sentido.
- El anfitrión reconoce y acepta ser responsable de todos sus anuncios de alquiler de inmuebles. **WEGUEST** no asume ninguna responsabilidad por el incumplimiento contractual entre un tercero y el anfitrión.
- El anfitrión garantiza que la información proporcionada en sus anuncios en plataformas de alquiler será verdadera y exacta en todos los aspectos. En ningún caso **WEGUEST** tendrá responsabilidad alguna por la inexactitud, error u omisión en el anuncio de alquiler del inmueble.
- En el caso de que un huésped permanezca en el inmueble alquilado más allá del período acordado entre él y el arrendador, **WEGUEST** quedará completamente eximido de responsabilidad, con respecto al desalojo de los huéspedes y/o los gastos, pérdidas o daños asociados a la estancia del huésped más allá del período contratado.
- El anfitrión reconoce y acepta que, en caso de que las autoridades competentes del lugar en el que esté situado el alojamiento exijan, el pago de cualquier tasa o impuesto, será este, quien deberá asumirlas/os.
- El anfitrión reconoce que, es el único responsable del mantenimiento del alojamiento, y no hace responsable a **WEGUEST** sobre cualquier tarea de mantenimiento que debiera realizarse en el



inmueble. **WEGUEST** no tendrá ninguna obligación de notificar al anfitrión del estado de la vivienda. El anfitrión puede solicitar que **WEGUEST** realice las gestiones para la realización de alguna tarea de mantenimiento, la cual será tarifada adicionalmente y asumida por él.

- El anfitrión autoriza a **WEGUEST** a gestionar la realización de una tarea de mantenimiento para asegurar los servicios a un huésped. Los gastos de gestión y realización derivados de dicha tarea serán abonados por el anfitrión de forma adicional.
- Algunas jurisdicciones tienen leyes que prohíben, restringen, o regulan el arrendamiento de viviendas turísticas. En este sentido, el anfitrión se hace responsable de las sanciones administrativas o civiles que puedan acontecer por el incumplimiento. Desde **WEGUEST** se insta al anfitrión a revisar las normativas locales, autonómicas y estatales aplicables y consultar con un abogado antes de introducir un anuncio en una plataforma de viviendas de alquiler. **WEGUEST** no tiene obligación alguna de información al usuario acerca de las legislaciones de regulación de alquiler vacacional, quedando exento de toda responsabilidad en este sentido.
- Es obligación del cliente, la notificación de cualquier tipo de insatisfacción en relación con la correcta ejecución de los servicios ofertados por **WEGUEST**. Si la realización del servicio es finalmente considerado defectuoso se volverá a realizar sin cargo alguno para el anfitrión.

## PAGOS Y FORMA DE PAGO

Los anfitriones pagarán el cargo de los servicios realizados por **WEGUEST** a través del método de pago aportado una vez se hayan completado todos los servicios asociados a una reserva.

El anfitrión se compromete a proporcionar y mantener un método de pago con fondos suficientes para efectuar los cobros de los servicios realizados por **WEGUEST** mientras siga vigente el contrato y hasta el pago del último servicio realizado. El anfitrión autoriza a **WEGUEST** a efectuar cobros recurrentes por los servicios prestados a través del método de pago seleccionado en el proceso de reserva.

**WEGUEST** podrá, a su elección exclusiva, redondear al alza o a la baja las cantidades pagaderas por los Anfitriones, a la cifra entera funcional más aproximada en la que se exprese la divisa correspondiente.

Cuando sea aplicable, o a petición de un Anfitrión, **WEGUEST** podrá emitir una factura válida a dicho Anfitrión.

## CANCELACIONES Y CAMBIOS

Las reservas realizadas a través de la página web de **WEGUEST** del servicio Express podrán ser canceladas o modificadas sin cargo alguno hasta 48 horas antes del día de la realización del servicio en cuestión, tomando como referencia las 00.00 horas del día de servicio.

En caso de rescisión del contrato de gestión por parte del arrendador/cliente en la modalidad FULL, **WEGUEST** tendrá derecho a percibir el 20% pactado del total de cada reserva, que hubiere sido generada por **WEGUEST** hasta el momento de la efectiva terminación, con independencia de que los servicios



asociados a dichas reservas se produzcan con posterioridad a la finalización del acuerdo entre las partes, inclusive aunque **WEGUEST** no hubiese continuado la gestión de las mencionadas reservas a partir de la rescisión. Para dar de baja la modalidad FULL, será necesario enviar un correo electrónico a la dirección [contacto@weguest.com](mailto:contacto@weguest.com) indicando el nombre y la propiedad del arrendador/cliente y la fecha de rescisión de contrato.

**WEGUEST** mantendrá la política de cancelación que el anfitrión haya seleccionado para su anuncio en las plataformas de reservas, siempre y cuando el reembolso por cancelación se produzca con un mínimo de 48 horas antes del día de llegada del huésped. Si no se selecciona ninguna política de cancelación, **WEGUEST** establecerá de forma predeterminada una política de cancelación con reembolso completo para el huésped (a excepción de las comisiones) con un mínimo de 48 horas antes del día de llegada del huésped.

**WEGUEST** no se hace responsable de las posibles repercusiones que pueda tener, la cancelación del arrendamiento por parte del anfitrión o del huésped.

## EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El anfitrión reconoce que **WEGUEST** no es un agente inmobiliario ni una aseguradora, y no tiene control sobre la conducta de los huéspedes, rechazando cualquier responsabilidad legal en este sentido.

Algunas jurisdicciones tienen leyes que prohíben, restringen, o regulan el arrendamiento de viviendas turísticas. En este sentido, el anfitrión se hace responsable de las sanciones administrativas o civiles que puedan acontecer por el incumplimiento. Desde **WEGUEST** se insta al anfitrión a revisar las normativas locales, autonómicas y estatales aplicables y consultar con un abogado antes de introducir un anuncio en una plataforma de viviendas de alquiler. **WEGUEST** no tiene obligación alguna de información al usuario acerca de las legislaciones de regulación de alquiler vacacional, quedando exento de toda responsabilidad en este sentido.

El anfitrión es responsable exclusivo de todas sus comunicaciones e interacciones con potenciales huéspedes dentro de un portal de reservas de inmuebles. **WEGUEST** rechaza cualquier responsabilidad en este sentido.

**WEGUEST** no se hace responsable de los posibles desperfectos, daños o robos, dentro del inmueble por parte del huésped. El anfitrión será el único responsable de establecer una fianza acorde a las características del inmueble en la plataforma de alquiler.

**WEGUEST** no es responsable de la posible reubicación de los huéspedes, cuando esta tenga lugar por motivos ajenos a **WEGUEST**. En el caso de que fuera necesaria una reubicación debido a un fallo de **WEGUEST**, la empresa se comunicará con el huésped a la mayor brevedad, ofreciendo al mismo una alternativa adecuada, actuando con la diligencia debida.



## TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LOS DATOS PERSONALES

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal y de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, **WEGUEST** informa al Usuario de la incorporación de los datos personales facilitados a un fichero automatizado creado bajo la responsabilidad de **WEGUEST**, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Usuario, así como de las labores de información y comercialización de los servicios y actividades relacionadas con el mismo.

Asimismo, le informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante petición escrita dirigida a **WEGUEST**, calle Silva 2, 6º, 4 -5 28013 Madrid, España. **WEGUEST** se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

Para más información, lea también con detenimiento nuestra Política de privacidad, disponible en <https://www.WEGUEST.com/privacidad>

## PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

**WEGUEST** es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial en relación con todos los contenidos y elementos incluidos en este sitio web, y por ello quedan estrictamente protegidos por las leyes correspondientes.

Queda estrictamente prohibido reproducir, copiar, comunicar públicamente, distribuir, transformar o modificar los elementos de la página web, o vulnerar cualquier otro derecho susceptible de protección por la ley de propiedad intelectual o industrial, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.

## MODIFICACIONES

**WEGUEST** se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, los contenidos, las tarifas de los servicios y la configuración del sitio web, así como su Aviso Legal, Política de Privacidad, y Términos y Condiciones, además de la posibilidad de suspender temporalmente sus servicios en el Sitio Web sin previo aviso. Si no está de acuerdo con los Términos modificados, no tendrá derecho a obtener información, ni a continuar utilizando la Página o los Servicios correspondientes.

## LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

La relación contractual entre **WEGUEST** y el USUARIO se regirá por la normativa española que sea de aplicación, y cualquier controversia se someterá a los Juzgados y tribunales de Madrid.



## ATENCIÓN AL USUARIO

Para cualquier solicitud de información, sugerencias, reclamaciones o quejas, se podrán dirigir a:

**WEGUEST** (Departamento de Atención al Cliente)

Tlf. (+34) 900 101 957

O bien a través del apartado de contacto en nuestra página web: <https://www.WEGUEST.com>