

## OBJETO

As presentes Condições Gerais regulam a aquisição dos serviços oferecidos na página web [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com), da qual é titular CASTILLA TERMAL S.L. (doravante, CASTILLA TERMAL).

A aquisição de quaisquer dos serviços pressupõe a aceitação plena e sem reservas de todas e cada uma das Condições Gerais indicadas, sem prejuízo da aceitação das Condições Particulares que possam aplicáveis ao adquirir determinados serviços.

Estas Condições Gerais poderão ser modificadas sem notificação prévia. Portanto, é recomendável ler atentamente o seu conteúdo antes de proceder à aquisição de qualquer dos serviços oferecidos.

## IDENTIFICAÇÃO

CASTILLA TERMAL, em cumprimento da Lei 34/2002, de 11 de julho, de Serviços da Sociedade da Informação e de Comércio Eletrónico, informa que:

- A sua denominação social é: CASTILLA TERMAL S.L.
- seu nome comercial é: CASTILLA TERMAL.
- seu CIF é: B47594460.
- A sua sede social está localizada em: PAGO DE SANCTI SPIRITUS S/N - 47410 OLMEDO - VALLADOLID (ESPANHA).
- Está inscrita no Registo Comercial de VALLADOLID Tomo: 1267- Livro 0: - Fólio: 181- Folha: VA19479.

## COMUNICAÇÕES

Para comunicar connosco, colocamos à sua disposição diferentes meios de contacto que detalhamos a seguir:

- Telefone: 983600237.
- Email: [info@castillatermal.com](mailto:info@castillatermal.com).
- Endereço postal: Pago de Sancti Spiritus s/n - 47410 Olmedo (Valladolid).

Todas as notificações e comunicações entre os utilizadores e CASTILLA TERMAL se considerarão eficazes, para todos os efeitos, quando sejam realizadas através de qualquer meio detalhado anteriormente.



## SERVIÇOS

Os serviços oferecidos, juntamente com as características principais dos mesmos e o seu preço aparecem no ecrã.

A CASTILLA TERMAL reserva o direito de decidir, a cada momento, os produtos e/ou serviços que são oferecidos aos Clientes. Deste modo, a CASTILLA TERMAL poderá, a qualquer momento, adicionar novos produtos e/ou serviços aos oferecidos atualmente. Como tal, a CASTILLA TERMAL reserva o direito de retirar ou deixar de oferecer, em qualquer momento, e sem aviso prévio, quaisquer serviços oferecidos.

Uma vez dentro de [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com), e para aceder à contratação dos diferentes serviços, o Utilizador deverá seguir todas as instruções indicadas no processo de compra, o qual suporá a leitura e aceitação de todas as condições gerais e particulares fixadas em [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com).

## PROCESSO DE COMPRA E/OU CONTRATAÇÃO

Para realizar qualquer compra em [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com), é necessário que o cliente seja maior de idade.

Os passos a seguir para realizar a compra são:

1. Seleccione o vale desejado e prima Comprar vale.
2. Introduza a quantidade e prima Passo Seguinte.
3. Seleccione os extras que desejar adicionar ao Vale e prima Passo Seguinte.
4. Introduza os dados do comprador e do beneficiário do Vale e prima Comprar.
5. Realize o pagamento do Vale.
6. Receberá uma mensagem de correio eletrónico com a confirmação do Vale adquirido.

Como tal, é recomendável que o cliente imprima e/ou guarde uma cópia em suporte físico das condições de venda ao realizar o seu pedido, assim como também do comprovativo de recepção enviado pela CASTILLA TERMAL por correio eletrónico.



## FATURAÇÃO

Juntamente com o seu pedido receberá a fatura correspondente.

Para esse fim, o cliente consente que a dita fatura seja remetida em formato eletrónico. O cliente receberá a mesma na conta de correio eletrónico especificada. Poderá, em qualquer momento, revogar este consentimento enviando uma mensagem de correio eletrónico para [info@castillatermal.com](mailto:info@castillatermal.com) indicando que pretende receber a fatura em papel.

## ENTREGA

### SERVIÇOS

A prestação do serviço será realizada da seguinte maneira:

Imprescindível reserva prévia para desfrutar dos serviços incluídos neste vale através do número +34 983 600 816, indicando o nº do vale e o nome do titular. 2.- Válido para os serviços concretos indicados no Vale, no hotel especificado para a sua obtenção. Os vales-oferta que não especifiquem o nome do hotel, apenas podem ser utilizados em alguns dos estabelecimentos seguintes: Castilla Termal Spa de Olmedo, Castilla Termal Burgo de Osma, ou Castilla Termal Spa de Solares. Consulte as condições de cada Vale Oferta em [www.castillatermal.com/bonos](http://www.castillatermal.com/bonos) ou através do telefone 983 600 816. 3.- Se dispõe de um Vale Oferta para o Castilla Termal Spa de Olmedo, Castilla Termal Burgo de Osma ou Castilla Termal Spa de Solares e deseja utilizá-lo no Castilla Termal Mosteiro de Valbuena, consulte a disponibilidade e suplemento ao mesmo através do telefone +34 983 600 816. 4.- A utilização do vale-oferta está sujeito à disponibilidade que cada estabelecimento tenha para oferecer os serviços que contém nas datas solicitadas, podendo reservar-se o direito de não aceitar vales de alojamento de uma noite, nas datas em que o estabelecimento exija um número maior de noites de estadia mínima. 5.- A sua utilização não pode ser repartida. 6.- Os Vales não podem em caso algum ser trocados por dinheiro. 7.- Os Vales são um documento emitido ao portador e Castilla Termal não se responsabiliza pela sua perda ou extravio. 8.- Os vales de alojamento incluem a entrega de roupão, touca e sapatilhas durante a sua estadia. 9.- O uso de touca de banho é obrigatório na Piscina Termal, podendo adquiri-la no hotel. 10.- Caducidade: 12 meses a partir da data de emissão. 11.-O hotel enviará uma pré-reserva para o seu endereço de correio eletrónico. Em seguida o Hotel carregará os 100% do montante do Vale-Oferta reservado, nas 24 horas seguintes. Uma vez efetuado o carregamento o Vale será enviado por correio eletrónico em formato PDF. 12.-Não são admitidos cancelamentos nem devoluções.



## PREÇOS, GASTOS E IMPOSTOS.

Os preços dos serviços obtidos em [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com) serão expressos em Euros, salvo seja expresso o contrário e estarão garantidos durante o tempo de validade dos mesmos, salvo erro de impressão e independentemente do destino do pedido.

## SERVIÇOS

Os preços finais de todos os serviços, juntamente com as suas características, as ofertas, descontos, etc. estão refletidos em cada um dos serviços oferecidos em [www.castillatermal.com](http://www.castillatermal.com).

- Os serviços têm IVA incluído.
- tipo de IVA é de 10% para o alojamento e refeições e 21% para os serviços de spa.

Os preços dos serviços podem variar em qualquer momento. Neste caso, o preço a aplicar será o vigente na data de realização do pedido. De qualquer modo, o custo final será comunicado ao cliente no processo de compra eletrónica antes que este formalize a sua aceitação.

## FORMAS DE PAGAMENTO

Colocamos à sua disposição estas formas de pagamento:

Através de cartão de crédito ou débito

Pode realizar o pagamento de forma imediata através da plataforma de pagamento seguro SSL do nosso Banco. Se for necessário realizar alguma devolução ou cancelamento do pedido, o montante será reembolsado através do mesmo cartão de pagamento. Tanto os dados pessoais como os dados bancários serão protegidos com todas as medidas de segurança estabelecidas pela Lei Orgânica de Proteção de Dados 15/1999 e seu Regulamento de Desenvolvimento com total confidencialidade.



## POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E DESISTÊNCIAS

De acordo com o estabelecido pela normativa, o consumidor e utilizador terá o direito a DESISTIR do contrato durante um período máximo de 14 dias civis sem necessidade de indicar o motivo e sem incorrer em nenhum custo, salvo os previstos no art. 107.2 e 108 do RD1/2007, de 16 de novembro, pelo que se aprova o texto referido da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores.

Este direito de desistência não é aplicável, entre outros, a:

Os contratos de fornecimento de produtos confeccionados conforme as especificações do consumidor e utilizador ou, claramente personalizados, ou que pela sua natureza não possam ser devolvidos ou possam deteriorar-se ou caducar com rapidez.

## SERVIÇOS

O prazo para desistir do contrato de prestação de serviços é de 14 dias civis a partir do dia da celebração do contrato, devendo o utilizador dar conhecimento à CASTILLA TERMAL do seu desejo de exercer tal direito, o que poderá fazer entrando em contacto através do telefone +34 983600816.

Exercício do direito de desistência dá lugar à suspensão do serviço.

A CASTILLA TERMAL comunicará ao consumidor em suporte escrito uma notificação de receção da dita desistência.

A desistência implica que, a CASTILLA TERMAL procederá à devolução do montante já pago pelo cliente num prazo máximo de 14 dias civis, seguindo o mesmo procedimento eleito pelo cliente para o seu pagamento (sempre que o serviço contratado não esteja dentro das exceções indicadas anteriormente).

Quando recebermos o seu pedido entraremos em contacto com o cliente para lhe indicar os detalhes da devolução.



## OBSERVAÇÕES

Os Vales são personalizados para o beneficiário e não admitem desistências.

## APOIO AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES

Para interpor qualquer queixa ou reclamação perante a CASTILLA TERMAL o cliente deverá dirigir-se ao departamento de apoio ao cliente através do número de telefone 0034983600237, ou através do endereço de correio eletrónico [info@castillatermal.com](mailto:info@castillatermal.com).

De acordo com a resolução de litígios online em matéria de consumo da UE e em conformidade com o Art. 14.1 do Regulamento (UE) 524/2013, informamos-lhe que a Comissão Europeia facilita a todos os consumidores uma plataforma de resolução de litígios online que se encontra disponível na seguinte ligação:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

As condições presentes serão regidas pela legislação espanhola vigente.

idioma utilizado será o castelhano.

