

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**  
<https://experienciasconvino.com>

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

### **0. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN**

A continuación, y para su lectura y comprensión, se exponen las Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), que serán aplicables a todas las operaciones de compra-venta a distancia de los servicios y actividades de enoturismo por los consumidores a través del Sitio Web <https://experienciasconvino.com> (en adelante, el Sitio Web), desde el momento en que el EMPRESARIO remita al CONSUMIDOR las Condiciones Generales en el documento de confirmación de la reserva, y no en ningún otro momento anterior.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, si no está de acuerdo con las mismas no debería usar este Sitio Web.

EL EMPRESARIO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente en cualquier momento tanto las Condiciones Generales, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Sitio Web y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas, sin que ello afecte a los productos que fueron adquiridos previamente a la modificación.

Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del Sitio Web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que se encuentren publicadas en la web y hasta que no sean modificadas válidamente por otras posteriores.

EL EMPRESARIO informa que el CONSUMIDOR puede tener acceso a las Condiciones Generales pulsando sobre el enlace “Condiciones Generales de Contratación”. Recomendamos que El CONSUMIDOR consulte periódicamente las Condiciones Generales, ya que pueden sufrir modificaciones. Puede consultar siempre que lo desee la versión vigente de dichas condiciones en <https://experienciasconvino.com/condiciones-generales-contratacion>

No obstante, EL EMPRESARIO se reserva el derecho de aplicar, en determinados casos, unas Condiciones Particulares con preferencia a las presentes Condiciones Generales cuando lo considerara oportuno, anunciándolas en tiempo y forma oportunos.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos productos sometidos a dichas condiciones específicas.

La aceptación del presente documento contractual conlleva que el CONSUMIDOR:

- a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.

- b. Que es una persona física o representa a una persona jurídica con capacidad suficiente para contratar.
- c. Que asume todas las condiciones y obligaciones aquí dispuestas.

## **1. INTERVINIENTES E IDENTIDAD DE LAS PARTES**

De una parte,

EL EMPRESARIO es María Dolores Abellán Sacristán, N.I.F.: 44918485Z, con domicilio en C/ Fidel Recio 4 – 4º B | 47002 Valladolid (España), teléfono (+34) XXX XXX XXX y correo electrónico contacto@experienciasconvino.com

Y, de otra parte,

El CONSUMIDOR, como usuario invitado sin necesidad de estar registrado en el Sitio Web, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al EMPRESARIO.

Solo tendrá la consideración de CONSUMIDOR, la persona física o jurídica que acredite adecuadamente su condición y acepte las presentes Condiciones Generales de Contratación y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación y que, junto con el Aviso Legal, la Política de Privacidad y la Política de Cookies, rigen nuestra relación comercial, desde el momento en que el EMPRESARIO le remita las Condiciones Generales en el documento de confirmación de la reserva, y no en ningún otro momento anterior.

Si no está de acuerdo con alguna parte de los términos, no podrá realizar reservas de las visitas guiadas a las bodegas ofertadas en el sitio web.

En el caso de personas físicas queda expresamente prohibida la reserva de visitas guiadas a las bodegas por parte de menores de edad o por personas jurídicas que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

La realización de reservas desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

Las presentes Condiciones Generales regularán la relación comercial que surja entre EL EMPRESARIO y el CONSUMIDOR por las reservas de visitas guiadas a bodegas realizadas a través del Sitio Web.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONSUMIDOR únicamente estará sujeto a las Condiciones Generales desde el momento en que reciba por parte del EMPRESARIO todas las condiciones de la reserva en el documento de confirmación de la misma. La contratación conlleva la reserva de una visita guiada concreta, previo pago de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio Web.

Las presentes Condiciones y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el CONSUMIDOR y el EMPRESARIO en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El CONSUMIDOR y el EMPRESARIO reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

### **3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB**

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el consumidor.

El acceso a la mayoría de contenidos del Sitio Web es completamente gratuito y no requiere registro previo, sin perjuicio de que EL EMPRESARIO condiciona la utilización de algunos de los servicios ofrecidos en su web a la previa cumplimentación del correspondiente formulario, y en su caso pueden implicar el abono de cantidades económicas.

Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de 18 años de edad. No obstante, en caso de que tenga lugar el acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que EL EMPRESARIO se reserva el derecho a realizar cuantas verificaciones y comprobaciones considere oportunas.

Bajo ningún concepto EL EMPRESARIO se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por el consumidor, por lo que cada éste será el único responsable de que la información facilitada al EMPRESARIO resulte adecuada, exacta y precisa o, en caso contrario, de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos o de las manifestaciones falsas o inexactas que realice.

#### **3.1. Requisitos para obtener la condición de usuario invitado**

La realización de las reservas de visitas guiadas a las bodegas, se realiza como usuario invitado si necesidad de registro previo.

Podrán actuar como usuarios invitados, las personas físicas mayores de dieciocho (18) años y las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad suficiente para

contratar, y que proporcionen a través del Sitio Web toda la información requerida como obligatoria, referente a datos de identificación, datos de facturación y método de pago escogido.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS**

En cumplimiento de la normativa vigente y, en especial de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, EL EMPRESARIO ofrece en el Sitio Web, según el tipo visita guiada de que se trate, información sobre la misma, fecha de realización y precio.

Las visitas guiadas a las bodegas, se pueden realizar respetando los horarios establecidos de las mismas.

Para realizar la visita guiada es imprescindible presentar la entrada que haya recibido en el correo electrónico que ha facilitado.

Los menores de edad que asistan a las visitas programadas a las bodegas deberán ir acompañados de al menos un adulto.

No se admiten mascotas durante la realización de las visitas a las bodegas. La disponibilidad de las visitas guiadas a las bodegas ofertadas por EL EMPRESARIO a través del Sitio Web puede variar en función de la demanda de los CONSUMIDORES.

Pese a que EL EMPRESARIO actualiza periódicamente el calendario de visitas guiadas a las bodegas, la fecha solicitada por el CONSUMIDOR podría estar no disponible en ese momento. En tal caso, EL EMPRESARIO se pondrá en contacto con el consumidor mediante correo electrónico o llamada telefónica para resolver la incidencia en su reserva, proponiéndole una nueva fecha alternativa o proceder a la cancelación de la reserva.

##### **4.1. Indicación y validez de precios**

Los precios de los productos se muestran siempre en la moneda euro (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente u otros impuestos que pudieran ser aplicables y que serán en todo momento los vigentes.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a las reservas de visitas guiadas a las bodegas realizadas través del Sitio Web y durante el tiempo que permanezcan publicados y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

EL EMPRESARIO se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el momento de la realización de la reserva correspondiente.

Todo pago realizado al EMPRESARIO conllevará la emisión de una factura a nombre del CONSUMIDOR. Dicha factura será automáticamente remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada por el CONSUMIDOR.

El CONSUMIDOR al marcar la casilla **“Autorizo y solicito el envío de la factura de compra en formato electrónico”** que se muestra al final del proceso de contratación, autoriza y otorga su consentimiento expreso al EMPRESARIO para que la factura de compra de la reserva se emita y envíe por el EMPRESARIO a su correo electrónico en formato electrónico .pdf, excepto en el caso de que el CONSUMIDOR no lo autorice y solicite expresamente el envío de la factura de la reserva en formato papel por correo postal ordinario.

Para ello, podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) XXX XXX XXX o enviar un correo electrónico a la dirección [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) y solicitar la factura de compra de su reserva en formato papel que será remitida por EL EMPRESARIO mediante correo postal ordinario a la dirección que indique el CONSUMIDOR.

Para cualquier información sobre la reserva, el CONSUMIDOR deberá contactar con EL EMPRESARIO a través del teléfono (+34) XXX XXX XXX o de la dirección de correo electrónico [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) En todo caso deberá indicarse en el asunto del mensaje o en llamada realizada el número de reserva que le fue asignado e indicado en el correo electrónico de confirmación de la misma.

## **5. PROCESO DE RESERVA**

El procedimiento de contratación en el sitio web únicamente podrá ser realizado en idioma castellano.

Toda la tramitación de la reserva, perfección del contrato, así como posteriores comunicaciones con el consumidor serán realizadas en idioma castellano. En el caso de que pudiera llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

El CONSUMIDOR, para poder realizar las reservas de visitas guiadas a las bodegas ofertadas por EL EMPRESARIO, como usuario invitado, sin necesidad de registro previo deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos en el correspondiente formulario.

En todo caso la plataforma de contratación del EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico, respecto a todas las características, precio, fecha de contratación y día de realización de la visita guiada.

Se informa al CONSUMIDOR, que de conformidad con lo exigido por el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. El CONSUMIDOR, como usuario invitado, sin necesidad de estar registrado, para realizar la reserva de la visita guiada, deberá seleccionar en el calendario que se le muestre la disponibilidad de la fecha deseada y el número de visitantes (adultos y/o menores) que la realizarán y añadirlos a su “Carrito de Compra”, haciendo clic en el botón “Añadir al carrito”.

2. El CONSUMIDOR podrá comprobar que su reserva se ha añadido correctamente a su cesta del “Carrito de Compra”, mostrándose un resumen detallado de la reserva, que comprende:

- Descripción del servicio
- Fecha de la visita
- Precio unitario
- Nº de visitantes (adultos y/o menores)
- Subtotal
- Gastos de envío (IVA incluido)
- Total (IVA incluido)

3. A continuación se mostrará al CONSUMIDOR un formulario electrónico que deberá cumplimentar con sus datos de facturación.

4. Antes de proceder con la reserva, el CONSUMIDOR deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales y la información básica de protección de datos puesta a su disposición, aceptándolas en su totalidad mediante la marcación de la siguiente casilla de verificación “check-box”:

**Estoy de acuerdo con la información básica de protección de datos puesta a mi disposición y con las Condiciones Generales de Contratación, aceptando ambas sin reservas.**

5. Como sistema de pago de su reserva el CONSUMIDOR utilizará alguna de las formas de pago establecidas por EL EMPRESARIO en el sitio web.

6. La reserva será procesada una vez que el CONSUMIDOR haga clic en el botón **“Pedido con obligación de pago”** situado al final de la página.

7. Una vez efectuada la reserva, al CONSUMIDOR le será remitida, a la dirección de correo electrónico indicada al efecto, una confirmación de la reserva efectuada, “Justificante de Compra”, que servirá como justificante de la operación realizada, junto con las entradas junto con la/s entrada/s, que podrá imprimir en papel y que deberá presentar para acceder a la bodega. La confirmación de reserva y el Justificante de Compra no tendrán validez como factura.

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrían ser archivadas y conservadas en los registros informatizados del EMPRESARIO con el fin de constituir un medio de prueba

de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, y particularmente atendiendo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), y a los derechos que asisten a los consumidores conforme a la política de privacidad de este Sitio Web.

## **6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

Se informa al CONSUMIDOR que en el caso de que haya facilitada datos erróneos a la hora de formalizar su reserva en el Sitio Web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el EMPRESARIO mediante el formulario de contacto existente el Sitio Web, enviando un correo electrónico a [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) o contactando con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE en el teléfono (+34) XXX XXX XXX.

## **7. FORMAS DE PAGO**

Para proceder al pago de la reserva, el CONSUMIDOR deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en el Sitio Web. El pago de la reserva de visita guiada sólo podrá realizarse mediante las formas de pago que en cada momento se indiquen en el Sitio Web.

En el caso de pago mediante tarjeta de crédito y/o débito el pago estará sujeto a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelada la reserva, y entendiéndose no realizada la compraventa del servicio solicitado. El importe del precio del servicio, así como de cualquier impuesto que resulte de aplicación, se mostrará en el momento de formalizar la reserva.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y protección de las reservas online, EL EMPRESARIO ha implantado los procesos necesarios para mejorar la seguridad de las transacciones gracias a la incorporación de un proveedor de servicios de pago y de un intermediario bancario que garantizan la confidencialidad y seguridad de las operaciones, forzando la autenticación de cada una de las compras que se hagan a través del sitio web en los supuestos exigidos por la normativa de seguridad en los medios de pago (PSD2).

Todas las órdenes de pago vienen identificadas por un código, generado por el proveedor de pagos, sin el cual ninguna transacción será autorizada por la entidad bancaria correspondiente. Este código servirá al EMPRESARIO para poder realizar los cobros correspondientes sin necesidad de almacenar los datos de la tarjeta de pago.

En ningún caso, EL EMPRESARIO almacenará los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago en sus propios sistemas informáticos, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

Como sistema de pago existen varias modalidades de pago establecidas en el Sitio Web para que el CONSUMIDOR a su elección pueda realizar su reserva:

- **Stripe:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega mediante la plataforma de pagos en línea Stripe. Al seleccionar esta forma de pago, también puede utilizar su tarjeta bancaria de crédito o débito y optar por fraccionar el pago en tres meses sin intereses.

- **Tarjeta de crédito y/o débito:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega mediante Redsys, plataforma de pago virtual que admite pagos desde tarjetas de crédito y débito. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos. Se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo "Secure Socket Layer". Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos – RGPD UE 2016/679) y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018) y con total confidencialidad. En ningún caso se almacenarán los datos proporcionados por los CONSUMIDORES a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

- **Bizum:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega mediante Bizum, sistema de pagos instantáneos entre particulares y de compras en comercios. Para usar este método de pago el CONSUMIDOR tan solo debe tener instalada la app de su banco e introducir el número de teléfono del EMPRESARIO para enviarle el importe de la reserva realizada en la tienda online.

- **Transferencia bancaria:** el CONSUMIDOR podrá escoger realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega mediante transferencia bancaria a favor del EMPRESARIO. Deberá pulsar en el enlace de la web "pago mediante por transferencia bancaria directa" y seguir las indicaciones que se citan. Cuando se contrate el servicio y se seleccione esta forma de pago, al confirmar la operación se recibirá un correo electrónico con el número de cuenta bancaria del EMPRESARIO donde se debe hacer el ingreso.

- **Google Pay:** el CONSUMIDOR puede utilizar el servicio de pago digital desarrollado por Google para realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega de manera rápida y segura utilizando su dispositivo móvil.

- **Apple Pay:** el CONSUMIDOR puede utilizar el servicio de pago digital desarrollado por Apple Inc. para realizar el pago de la reserva de la visita guiada a la bodega de manera fácil y segura utilizando dispositivos Apple.

La compra del CONSUMIDOR puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

## **8. DERECHO DE DESISTIMIENTO LEGAL**

### **8.1. Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento legal**

Cuando el CONSUMIDOR sea un consumidor y el contrato se celebre sin la presencia física simultánea del CONSUMIDOR y del EMPRESARIO (venta a distancia), el CONSUMIDOR gozará del derecho de desistimiento descrito en esta sección.

El CONSUMIDOR tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Sitio Web y por tanto, si no queda satisfecho, y siempre que la propia naturaleza del servicio adquirido lo permita, podrá devolver éste en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación y sin penalizaciones por su ejercicio.

El plazo para el ejercicio de este derecho es de 14 días naturales desde el día en que el CONSUMIDOR o un tercero que haya indicado reciba la confirmación de la reserva programada.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración realizada en cualquier forma admitida en derecho. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento normalizado que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

### **8.2. Modelo de formulario de desistimiento**

#### 1. Datos del EMPRESARIO

María Dolores Abellán Sacristán  
N.I.F.: 44918485Z  
Dirección: C/ Fidel Recio 4 – 4º B | 47002 Valladolid (España)  
Tel. (+34) XXX XXX XXX | E-mail: contacto@experienciasconvino.com

2. Por la presente le comunico que desisto del contrato compra/venta del siguiente servicio \_\_ contratado el día \_\_\_\_

3. Número de reserva

4. Fecha de la visita

5. Nombre consumidor
6. Domicilio consumidor
7. E-mail consumidor
7. Firma
8. Fecha

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CONSUMIDOR deberá notificar al EMPRESARIO su decisión de desistir del contrato de compra a través de comunicación por escrito dirigida a la dirección postal C/ Fidel Recio 4 – 4º B | 47002 Valladolid (España) o por correo electrónico dirigido a [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora a través de correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

[Haga clic aquí para descargar el formulario de desistimiento.](#)

### **8.3. Consecuencias del derecho de desistimiento**

En caso de desistimiento, EL EMPRESARIO realizará el reintegro al consumidor del importe total de la reserva programada, antes de que hayan transcurrido catorce (14) días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada, en la forma y fondo descrita, antes de que venza el plazo correspondiente.

### **8.4. Excepciones al derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refiere el artículo 103 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 y, en especial, con carácter enunciativo y no limitativo, en los siguientes supuestos:

(i) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

(ii) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

(iii) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

El derecho de desistimiento del CONSUMIDOR se extingue anticipadamente si EL EMPRESARIO, contando con el consentimiento expreso del CONSUMIDOR o a iniciativa de éste, ya ha ejecutado completamente la prestación del servicio contratado antes de la expiración del plazo de desistimiento, en este caso que se ya ha realizado la visita guiada programada a la bodega o prestado cualquiera de los servicios de enoturismo contratados.

De este modo, el CONSUMIDOR no tiene derecho de desistimiento ha ordenado la prestación de un servicio al EMPRESARIO antes de la expiración del plazo de desistimiento.

## **9. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA RESERVAS**

### **9.1. Condiciones de las reservas**

El uso y tramitación de cualquier reserva de visita guiada programada a la bodega implica la aceptación de estas condiciones generales de contratación. Las reservas no se podrán realizar sin la previa aceptación de las mismas.

### **9.2. Información del consumidor**

El consumidor está obligado a aportar la información correcta y veraz para que su reserva pueda ser realizada, de forma especial su nombre y datos de contacto solicitados.

### **9.3. Pago de las reservas**

Las reservas se pagan al realizar su contratación a través de los medios de pago puestos a disposición por el EMPRESARIO. A partir de ese momento las condiciones de cancelación o modificación entran en vigor.

### **9.4. Documentación**

El consumidor recibirá un correo electrónico con información de su reserva y la/s correspondiente/s entrada/s. La entrada podrá ser solicitada por personal del EMPRESARIO durante el desarrollo de la visita guiada programada, por lo que el consumidor deberá llevarla consigo siempre para acreditar su condición de visitante a la bodega.

## **10. CANCELACIONES DE LAS RESERVAS**

### **10.1. Cancelación de la reserva por parte del consumidor**

El CONSUMIDOR es libre de cancelar la reserva en todo momento. Si esta cancelación conlleva alguna penalización el EMPRESARIO informará al CONSUMIDOR de los detalles de dicha penalización.

Para cancelar una reserva el consumidor deberá enviar a la dirección de correo electrónico [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) una petición de cancelación usando el mismo correo electrónico en el que se ha informado al consumidor de la confirmación de su reserva. Una reserva se considera cancelada cuando el consumidor haya recibido confirmación a su petición.

La cancelación de las reservas podrá generar un gasto para el consumidor. Cada visita ofrecida tiene unas condiciones de cancelación propias y que pueden variar dependiendo de la fecha en que se comunique la cancelación.

El CONSUMIDOR podrá cancelar una reserva realizada a través del sitio web en las condiciones establecidas en las políticas de cancelación y reintegro de importes aplicables en cada caso conforme la información detallada proporcionada por el EMPRESARIO para cada visita guiada programada.

Las opciones previstas para cancelar la reserva anticipada con pago realizado por parte del CONSUMIDOR, son las siguientes:

- Cancelación de la reserva realizada con al menos 24 horas de antelación, la cantidad pagada en concepto de entrada/s será reembolsada al 100%, no aplicándose ningún cargo por cancelación, procediendo el EMPRESARIO al reintegro de todos los importes abonados.
- Cancelación de la reserva programada realizada con menos 24 horas de antelación y sin causa justificada, no procede el reintegro de los importes abonados.

No se pueden cancelar reservas cuya hora de inicio es inferior a 24 horas, o visitas guiadas a las bodegas que hayan sido realizadas o se estén realizando en el momento en que el consumidor pretende cancelar.

Concretamente no se considerará que el consumidor tiene derecho a cancelar su reserva si llamase por teléfono o avisase de otro modo el mismo día de la visita indicando su imposibilidad de asistir a la actividad contratada a la hora prevista, por error al realizar la reserva, o por ningún otro motivo expresado el día de la visita programada. En tales casos no cabrá reembolso alguno de la entrada.

Para cancelar una reserva el consumidor deberá enviar a la dirección de correo electrónico [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) una petición de cancelación usando el mismo correo electrónico en el que se ha informado al consumidor de la confirmación de su reserva. No se admitirá ninguna cancelación que no sea realizada mediante el procedimiento indicado.

En caso que proceda la cancelación a petición del consumidor, el EMPRESARIO el reembolsará el precio total de la/s entrada/s, por la misma vía que empleó para realizar el pago de la reserva, dentro del plazo máximo de 14 días naturales fijado por la normativa vigente desde la cancelación de la reserva.

## **10.2. Cancelación de las reservas por parte del empresario**

Puede suceder que, en ocasiones, se cancelen las visitas guiadas programadas a las bodegas ofrecidas por el EMPRESARIO; por ejemplo, como consecuencia de condiciones meteorológicas, fuerza mayor, actividades fuera de temporada o si no se han vendido el mínimo de entradas suficientes para realizar la visita guiada.

El EMPRESARIO podrá comunicar la cancelación de la visita guiada programada por las siguientes causas:

- Por previsión meteorológica desfavorable cuando la misma afecte al desarrollo de la visita guiada prevista o suponga riesgo para los consumidores. En base a los datos extraídos por fuente estatal meteorológica, el EMPRESARIO decidirá y comunicará directamente al consumidor con antelación mínima de 24 horas dicha circunstancia, ante lo que el consumidor podrá:
- Continuar con la visita guiada por decisión del consumidor, en caso de que las condiciones meteorológicas no supongan riesgo alguno para el consumidor, no reembolsándose cantidad alguna en el supuesto de cancelación final de la misma, independientemente que la actividad haya comenzado o no. En el caso de que las condiciones meteorológicas puedan suponer riesgo para el consumidor la potestad para iniciar la actividad dependerá exclusivamente del EMPRESARIO.
- Por otras circunstancias debidas a fuerza mayor.

En caso de cancelación por parte del EMPRESARIO, se reembolsará el precio total de dicha reserva al consumidor, por la misma vía que empleó para realizar el pago de la reserva, dentro del plazo máximo de 14 días naturales fijado por la Ley desde la cancelación de la reserva.

## **11. MODIFICACIÓN DE LAS RESERVAS**

### **11.1. Modificación de las reservas**

Para modificar una reserva, el consumidor deberá enviar un correo electrónico a [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) solicitando una modificación de la fecha de la visita cancelación utilizando la misma dirección de correo electrónico aportada para la realización de la reserva. El consumidor recibirá un correo electrónico de confirmación del cambio de fecha solicitado.

El cambio de la fecha de la visita no supone coste alguno para el CONSUMIDOR y estará siempre sujeto la disponibilidad de la bodega.

Para conocer las gestiones que deben seguirse para la anulación o cancelación de su reserva puede contactar directamente con nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST-VENTA a través del número de teléfono (+34) XXX XXX XXX o del correo electrónico [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com)

[Haga clic aquí para descargar las hojas de reclamaciones.](#)

## **12. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD UE 2016/679) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), EL EMPRESARIO informa a los consumidores del Sitio Web que todos los datos personales que faciliten mediante la cumplimentación de los formularios electrónicos de contacto o registro existentes en el Sitio Web, mediante el envío de correos electrónicos a las distintas cuentas de correo electrónico bajo el dominio en Internet [experienciasconvino.com](http://experienciasconvino.com) forman parte del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del EMPRESARIO que se actualizará periódicamente de acuerdo con lo establecido en el RGPD UE 2016/679, para su uso por los distintos departamentos de la empresa con la finalidad de poder prestar al consumidor nuestros servicios, darles tramite (gestión y cobro de las reservas de visitas guiadas programadas a las bodegas), enviar el boletín de noticias sobre las ofertas, promociones y recomendaciones del EMPRESARIO, así como remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros servicios de enoturismo mediante carta, teléfono, correo electrónico, SMS/MMS, WhatsApp, Telegram o por otros medios de comunicación electrónica equivalentes, siempre y cuando el interesado haya consentido el tratamiento de sus datos personales para esta finalidad.

La legitimación del tratamiento se basa en la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales o por la obtención del consentimiento expreso del interesado. Conservaremos sus datos personales mientras exista un interés mutuo para ello, desde que nos dé su consentimiento hasta que lo revoque o bien solicite la limitación del tratamiento. En tales casos, mantendremos sus datos de manera bloqueada durante los plazos legalmente exigidos. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal.

Mediante la introducción de sus datos en los formularios electrónicos existentes en el Sitio Web el CONSUMIDOR otorga su consentimiento explícito e inequívoco al EMPRESARIO para que proceda, en cumplimiento de los fines mencionados en el apartado anterior, al tratamiento de los datos personales facilitados.

Tales datos no serán cedidos por EL EMPRESARIO a terceros sin el consentimiento explícito e inequívoco del CONSUMIDOR. Todo ello, sin perjuicio, del deber de colaboración del EMPRESARIO, ante los órganos administrativos y judiciales competentes que puedan requerir datos del CONSUMIDOR afectado.

Así mismo, EL EMPRESARIO informa al CONSUMIDOR de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso a los datos personales, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento, mediante un escrito dirigido a la dirección postal C/ Fidel Recio 4 – 4º B | 47002 Valladolid (España) o a través de la dirección de correo electrónico [lopd@tiendagonzalezbyass.com](mailto:lopd@tiendagonzalezbyass.com), adjuntando el afectado, en ambos casos, una prueba de identidad válida en derecho, como fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte, e indicando claramente el derecho que desea ejercitar.

Si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o considera vulnerados sus derechos, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control Española en <https://www.aepd.es> Puede consultar nuestra Política de Privacidad en <https://experienciasconvino.com/politica-de-privacidad>

### **13. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EL EMPRESARIO no puede garantizar la continuidad técnica de la tienda online del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. El Sitio Web está alojado en un servidor seguro y con el certificado SSL de seguridad necesario, siendo estas las herramientas que dispone el EMPRESARIO para controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino.

En ningún caso, la indisponibilidad del Sitio Web, o la existencia de fallos en el mismo, facultará de ningún modo al CONSUMIDOR o a terceros, a reclamar por ningún concepto algún tipo de remuneración o prebenda compensatoria.

### **14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El Sitio Web, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad del EMPRESARIO o en su caso dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del Sitio Web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, así como inscritos en los registros públicos correspondientes.

La reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte del EMPRESARIO.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del EMPRESARIO será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial del autor.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al EMPRESARIO y que pudieran aparecer en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

EL EMPRESARIO reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el Sitio Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del EL EMPRESARIO sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

## **15. ENLACES**

El establecimiento de un hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre EL EMPRESARIO y el propietario del Sitio Web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte del EMPRESARIO de sus contenidos o servicios.

Aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace previamente deberán solicitar autorización por escrito al EMPRESARIO. En todo caso, el hiperenlace únicamente permitirá el acceso a la home-page o página de inicio de los sitios web, asimismo deberá abstenerse de realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre EL EMPRESARIO, o incluir contenidos ilícitos, contrarios a las buenas costumbres y al orden público.

EL EMPRESARIO no se responsabiliza del uso que cada CONSUMIDOR haga de la información puesta a disposición en el Sitio Web ni de las actuaciones que realice en base a la misma.

EL EMPRESARIO no asume responsabilidad alguna por la información contenida en páginas web de terceros a las que se pueda acceder por "links" o enlaces desde cualquier página web propiedad del EMPRESARIO. La presencia de "links" o enlaces en el Sitio Web del EMPRESARIO tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos.

## **16. GENERALIDADES**

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, EL EMPRESARIO pone a su disposición las presentes Condiciones Generales, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

## [Haga clic aquí para descargar las Condiciones Generales de Contratación.](#)

EL EMPRESARIO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración de la tienda online del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. Así, como de cesar en la prestación de servicios en cualquier momento, manteniendo intactas las obligaciones comerciales o de cualquier tipo adquiridas hasta ese momento.

En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

### **17. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA**

Para realizar cualquier clase de consulta, plantear alguna sugerencia, o presentar queja o reclamación relativa a la contratación de las reservas de visitas guiadas a las bodegas, puede hacerse cumplimentando el formulario de contacto del Sitio Web, a través de la dirección de correo electrónico [contacto@experienciasconvino.com](mailto:contacto@experienciasconvino.com) o llamando al Servicio de Atención al Cliente en el teléfono (+34) XXX XXX XXX, en los siguientes horarios:

- de lunes a sábados de 9:30 horas a 17:30 horas (horario ininterrumpido)
- domingos de 10:00 horas a 14:00 horas (mañanas)
- domingos tardes y días festivos locales, autonómicos y nacionales cerrado

### **18. PLATAFORMA EUROPEA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA**

En caso de que el consumidor haya tenido un problema con la prestación de un servicio online, podrá hacer uso de este medio para presentar cualquier reclamación en relación con dicha compraventa o prestación de servicios, así como optar por la solución extrajudicial del conflicto suscitado.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea y en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, EL EMPRESARIO pone a disposición de los consumidores del Sitio Web el siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

Mediante dicho enlace, los CONSUMIDORES del Sitio Web podrán acceder a la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en línea en materia de consumo (ODR).

## **19. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable («Causa de Fuerza Mayor»).

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

I. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.

II. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.

III. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.

IV. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.

V. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

VI. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

## **20. JURISDICCIÓN**

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con el presente sitio web o de las actividades en él desarrolladas, será de aplicación la legislación española, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de Valladolid (España), salvo que el usuario tenga la condición de consumidor, en cuyo caso las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio en el que tenga su residencia habitual el consumidor, ubicado dentro del territorio nacional español.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha

disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás y considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

Del mismo modo, las presentes condiciones resultan sujetas a cualquier otra disposición, reglamento o ley que le resulte directa o indirectamente de aplicación.