Condiciones generales 2026/2027

RESET Retreat Spain
Clientes empresariales | Derecho español

Artículo 1. Identificación y definiciones

1.1 RESET Retreat Spain (en adelante, «RESET») es el nombre comercial de la empresa individual de Gert van der Hulst. Inscripción en el Registro Mercantil neerlandés (KvK): 42158817. Número de identificación a efectos del IVA neerlandés: NL005544176B65.

1.2 Dirección postal: Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, Países Bajos. Correo electrónico para contratación y reclamaciones: info@resetretreatspain.com.

1.3 Cliente: la empresa, empleador u otra persona que contrate en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional. Participante: la persona para quien se contrata el programa. Profesional: el psicólogo habilitado u otro especialista contratado por RESET para ejecutar los servicios.

1.4 Programa: el itinerario descrito en la oferta, que comprende la evaluación previa, las actividades presenciales en España y el seguimiento posterior que se hayan contratado. Contrato: la oferta aceptada, su confirmación definitiva, sus anexos y estas condiciones.

1.5 Estas condiciones no implican que RESET disponga de una sociedad, establecimiento o inscripción española. La expresión «por escrito» comprende el correo electrónico identificable y otros soportes duraderos adecuados.

Artículo 2. Ámbito de aplicación e incorporación al contrato

2.1 RESET contrata exclusivamente con clientes que actúan con fines empresariales o profesionales. Estas condiciones se incorporan al contrato cuando el cliente haya recibido previamente un ejemplar completo y haya aceptado su incorporación en la forma legalmente exigible.

2.2 La oferta identificará la versión aplicable. El cliente deberá poder conocer, descargar y conservar las condiciones antes de contratar. La mera publicación en la web no sustituye los requisitos legales de incorporación.

2.3 Las condiciones particulares prevalecerán en caso de contradicción, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente, conforme al artículo 6 de la Ley 7/1998. Las condiciones de compra del cliente no se aceptan tácitamente; las discrepancias deberán resolverse antes de la confirmación definitiva.

2.4 Los derechos propios del participante no pueden renunciarse por el empleador. El carácter B2B no excluye automáticamente la normativa sobre viajes combinados. Las normas imperativas prevalecen y una nueva versión no modifica por sí sola contratos vigentes.

Marco normativo: Ley 7/1998, artículos 2 y 5 a 8.

Artículo 3. Naturaleza, finalidad y límites del programa

3.1 RESET organiza un programa de intervención temprana y recuperación de cinco días en España para personas con estrés laboral persistente, sobrecarga o disminución de la resiliencia. Comprende la evaluación previa, el programa presencial y el seguimiento posterior expresamente acordados.

3.2 El itinerario se orienta a detectar, comprender, recuperar el equilibrio, modificar pautas y prevenir recaídas. El descanso, el movimiento, la alimentación, la relajación y, cuando proceda, las actividades termales apoyan el programa.

3.3 El programa no constituye un viaje vacacional ni un ingreso clínico y no sustituye la asistencia médica o especializada necesaria. No se garantiza curación, plazo de recuperación, reincorporación laboral ni reducción del absentismo. Los servicios concretamente contratados sí deberán prestarse con la diligencia exigible.

3.4 RESET no sustituye las obligaciones legales del empleador ni las funciones del servicio de prevención y de sus profesionales sanitarios competentes.

Marco normativo: Código Civil, artículos 1091 y 1104; Ley 31/1995 cuando resulte aplicable.

Artículo 4. Oferta, formación del grupo y perfección del contrato

4.1 La oferta especificará contenido, lugar, fechas, idioma, plazas contratadas, servicios incluidos y excluidos, precio, tratamiento fiscal, vencimientos, vigencia y condiciones particulares de ejecución.

4.2 Una consulta o manifestación preliminar de interés no constituye reserva definitiva. RESET únicamente confirmará el grupo una vez que el número acordado de plazas haya sido contratado por uno o varios clientes.

4.3 El contrato quedará perfeccionado mediante la aceptación escrita del representante autorizado del cliente y la confirmación escrita de RESET de que el grupo está completo contractualmente y la contratación es definitiva.

4.4 Antes de esa confirmación RESET no asumirá compromisos vinculantes de ejecución para el grupo, salvo encargo preparatorio independiente previamente pactado por escrito, con sus costes y condiciones.

4.5 La baja posterior de un participante no atribuye a RESET un derecho general a cancelar el grupo por falta de participantes. Cada cliente responde únicamente de sus propias plazas, salvo pacto expreso distinto.

4.6 Las opciones adicionales y trabajos complementarios requieren aprobación escrita previa del cliente. No se facturarán suplementos no autorizados.

Artículo 5. Evaluación previa y sustitución por falta de adecuación

5.1 El profesional designado evaluará de forma independiente la adecuación del participante a las posibilidades y límites del programa. La oferta identificará la organización encargada de la evaluación previa y del seguimiento.

5.2 El participante facilitará la información de salud directamente al profesional por el canal seguro indicado. Ni RESET ni el cliente determinarán el resultado clínico o profesional. La comunicación administrativa se regirá por el artículo 8.

5.3 La entrevista inicial tendrá una duración máxima de una hora y media, salvo pacto distinto. Cuando se facture por tiempo, se calculará el tiempo efectivamente empleado.

5.4 Si la participación no resulta adecuada tras la evaluación, el cliente podrá proponer otra persona para la plaza contratada sin coste adicional del programa RESET. Tampoco se facturará adicionalmente la evaluación inicial necesaria de esa persona sustituta.

5.5 La persona sustituta deberá cumplir las mismas condiciones y estar disponible con tiempo suficiente para su evaluación y organización. Si no puede incorporarse una persona adecuada, se aplicará el artículo 13.

5.6 Esta sustitución gratuita no comprende gastos de modificación de vuelos contratados directamente con un tercero, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a RESET.

5.7 Los cambios relevantes de salud se comunicarán al profesional. La evaluación del programa no equivale a una declaración legal de aptitud laboral ni a un certificado médico de aptitud para viajar.

Artículo 6. Responsabilidad organizativa y ejecución profesional

6.1 El cliente adquiere de RESET los servicios incluidos en la oferta. RESET responde frente al cliente de la organización y ejecución pactadas y formaliza acuerdos con las entidades y profesionales ejecutores.

6.2 RESET seleccionará profesionales con habilitación, cualificación y competencia lingüística adecuadas. Estos conservan su autonomía profesional, deber de secreto y obligaciones legales.

6.3 El participante recibirá directamente la información y los acuerdos asistenciales que sean necesarios. Ello no genera por sí solo una obligación de pago directo del participante al profesional.

6.4 Cuando se presten servicios sanitarios, se respetarán los derechos del paciente, incluida la información y el consentimiento exigibles. El contrato con el empleador no sustituye estos requisitos.

6.5 La independencia profesional no exonera con carácter general a RESET de sus obligaciones contractuales. Ante una ausencia se estudiará una sustitución adecuada y se comunicarán los cambios sustanciales.

Marco normativo: Código Civil, artículos 1091, 1101 y 1104; Ley 41/2002 en el ámbito sanitario aplicable.

Artículo 7. Entornos profesionales seguros e intercambio de información

7.1 Los profesionales tratarán los datos de sus expedientes en sus propios entornos profesionales seguros. Si intervienen profesionales de Países Bajos y España, la información necesaria se transmitirá directamente entre ellos mediante un canal seguro.

7.2 En un itinerario íntegramente español solo intervendrán los profesionales necesarios; los datos no se remitirán automáticamente a Países Bajos. La información de seguimiento se compartirá únicamente cuando sea necesaria y lícita.

7.3 Los profesionales informarán al participante y garantizarán una base jurídica, una excepción aplicable para datos de salud y el respeto al secreto profesional. Cuando sea necesario el consentimiento, se recabará de forma específica. Aceptar estas condiciones no autoriza un intercambio ilimitado.

7.4 RESET no recibe, gestiona ni conserva, dentro de esta vía, informes clínicos de evaluación, expedientes psicológicos ni contenidos de sesiones. Supervisa el cumplimiento

del procedimiento mediante acuerdos y confirmaciones, sin acceder al contenido de los expedientes.

7.5 RESET responde del tratamiento que realiza para sus propios fines organizativos y administrativos. Los roles de protección de datos se determinarán por las funciones reales y se documentarán separadamente, incluidos, cuando proceda, acuerdos de comunicación, corresponsabilidad o encargo del tratamiento.

Marco normativo: RGPD, artículos 5, 6, 9 y 32; artículos 26 y 28 cuando proceda; Ley Orgánica 3/2018; Ley 41/2002, artículo 7, cuando resulte aplicable.

Artículo 8. Privacidad e información al empleador

8.1 El resultado sustantivo de la evaluación se comunicará al participante. RESET y el cliente no recibirán diagnósticos, expedientes, valoraciones clínicas detalladas ni las razones médicas de una baja o de la falta de adecuación.

8.2 Para planificación, reserva y facturación se utilizarán únicamente datos necesarios cuyo tratamiento sea lícito. También se evaluará si un estado administrativo permite inferir información de salud; omitir el diagnóstico no basta para legitimar el tratamiento.

8.3 No se solicitarán datos de salud mediante formularios generales ni se incorporarán al CRM general. El cliente no remitirá a RESET expedientes médicos ni información psicológica de sus trabajadores.

8.4 El consentimiento del trabajador no se utilizará como justificación general de un registro médico por el empleador. Las evaluaciones legales de salud laboral y las conclusiones que puedan comunicarse corresponden al servicio competente. La entrevista RESET no sustituye esa vigilancia de la salud.

8.5 Los informes al cliente contendrán únicamente datos administrativos permitidos o información de grupo efectivamente anónima. Los plazos de conservación, derechos y contactos se explicarán en la información de privacidad de cada responsable.

8.6 Los responsables atenderán las solicitudes de derechos e incidentes de seguridad y evaluarán sus deberes de notificación y comunicación. La coordinación evitará la divulgación innecesaria de datos de salud.

Marco normativo: RGPD y Ley Orgánica 3/2018; Ley 31/1995, artículo 22, en su ámbito de aplicación.

Artículo 9. Participación, confidencialidad y materiales

9.1 El participante recibirá información comprensible sobre el programa, participación voluntaria, privacidad, seguridad y reclamaciones. El cliente no podrá renunciar en su nombre al secreto profesional ni a derechos de privacidad o del paciente.

9.2 Los participantes respetarán la confidencialidad de las actividades grupales. No grabarán ni divulgarán relatos personales o imágenes identificables de terceros sin la autorización necesaria. El cliente no exigirá conocer las intervenciones individuales del grupo.

9.3 El uso promocional de fotografías, vídeos o testimonios identificables requerirá acuerdos separados y voluntarios. La participación no estará condicionada a colaborar en publicidad.

9.4 RESET actuará de forma proporcionada ante incumplimientos conocidos, sin garantizar de manera absoluta el comportamiento de otros participantes.

9.5 Los materiales se utilizarán para el fin interno acordado. Su difusión adicional o explotación comercial requerirá autorización del titular de los derechos.

Artículo 10. Alojamiento, actividades, vuelos y normativa de viajes

10.1 Solo se incluyen los servicios expresamente descritos en la oferta. Se precisarán alojamiento, ocupación de habitación, comidas, traslados, actividades y prestaciones especiales.

10.2 Las necesidades prácticas y de accesibilidad esenciales se tratarán antes de confirmar. Los detalles sanitarios se comunicarán directamente al profesional competente. RESET solo recibirá información práctica necesaria si su tratamiento es lícito. Las prestaciones especiales se comprometerán tras confirmar su disponibilidad.

10.3 Los vuelos contratados de forma independiente serán ofrecidos y facturados directamente por el proveedor de viajes. Se identificarán el contratante y las condiciones aplicables. La función efectiva de cada parte y la ley determinarán sus responsabilidades.

10.4 Si la contratación está sujeta a las normas de viajes combinados o servicios de viaje vinculados, RESET facilitará la información y formularios exigibles y dispondrá de las garantías legalmente requeridas. La exclusión de determinados viajes de negocios solo se invocará si concurren sus requisitos legales.

10.5 Cuando proceda, antes de contratar se facilitarán la identidad y contacto de la entidad garante, el alcance aplicable y el procedimiento de pago. Se atenderán las reglas sobre establecimiento y reconocimiento de garantías de otros Estados miembros; estas condiciones no acreditan por sí solas una cobertura ya constituida.

10.6 La ejecución cumplirá las exigencias territoriales aplicables al alojamiento, actividades turísticas y servicios profesionales. La elección de ley no sustituye autorizaciones o registros que resulten obligatorios.

Marco normativo: Real Decreto Legislativo 1/2007, libro cuarto, cuando proceda, incluidos artículos 150, 151 y 164 a 166; normativa autonómica aplicable.

Artículo 11. Seguridad, interrupción y seguimiento

11.1 Los participantes cumplirán instrucciones razonables de seguridad y normas del establecimiento. Los profesionales podrán limitar actividades cuando sea necesario para una participación adecuada.

11.2 Ante riesgos graves podrá interrumpirse o finalizarse la participación tras la valoración y coordinación que resulten posibles. Se organizarán cuidadosamente las consecuencias prácticas; los importes pagados no se perderán automáticamente en su totalidad.

11.3 Antes del inicio se facilitarán contactos, disponibilidad y procedimiento de emergencia. El programa no incluye vigilancia médica permanente ni asistencia de crisis continuada.

11.4 La oferta fijará alcance, duración, idioma y modalidad del seguimiento. El seguimiento incluido seguirá siendo exigible a RESET después de la liquidación final. Las ampliaciones se acordarán previamente por escrito.

Artículo 12. Precio, pagos y facturación

12.1 RESET factura exclusivamente a clientes empresariales o profesionales por los servicios B2B acordados. La oferta indicará el precio total, su tratamiento fiscal y los conceptos incluidos.

12.2 Un 33% será exigible al confirmarse definitivamente el contrato y deberá pagarse dentro de los catorce días naturales siguientes a la recepción de la factura, salvo plazo anterior expresamente pactado por la proximidad del programa.

12.3 Otro 33% deberá estar abonado como máximo un mes natural antes del comienzo del programa en España. Si la contratación se confirma después de ese momento, las cuotas ya exigibles, hasta el 66%, se pagarán en el plazo acordado y siempre antes del inicio.

12.4 El 34% restante se facturará tras finalizar el programa presencial en España y se abonará dentro de los catorce días naturales siguientes a la recepción de la factura. Se añadirán únicamente opciones o trabajos aprobados previamente por escrito, con su desglose. El seguimiento incluido continuará según lo pactado.

12.5 El precio no se incrementará unilateralmente. Los servicios adicionales elegidos por el cliente se acordarán separadamente. Si una garantía exige otro calendario o canal de pago, se pactará expresamente antes de contratar.

12.6 En caso de mora serán exigibles, cuando concurran los requisitos legales, los intereses y costes de cobro previstos por la Ley 3/2004. No se condicionan los derechos legales del acreedor a un requerimiento cuando la ley no lo exige.

12.7 La suspensión por impago deberá ser lícita y proporcionada y no pondrá en peligro la seguridad ni la asistencia necesaria de participantes ya presentes.

Marco normativo: Ley 3/2004, artículos 4 a 9, en su ámbito de aplicación.

Artículo 13. Cancelación, resolución y sustitución

13.1 La cancelación se comunicará por escrito a info@resetretreatspain.com. RESET confirmará su recepción. El anticipo no constituye automáticamente una penalización por cancelación.

13.2 Cuando se aplique la normativa de viajes combinados, la penalización será adecuada y justificable conforme al artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Al no establecerse una escala fija, se calculará sobre el precio de los servicios cancelados, deduciendo el ahorro de costes y los ingresos de su utilización alternativa. Se justificará a petición del interesado.

13.3 Fuera de ese régimen, la liquidación se determinará conforme al Derecho contractual español, atendiendo a prestaciones ejecutadas, perjuicios legalmente indemnizables, obligaciones inevitables, ahorros e ingresos sustitutivos, sin doble cómputo ni derecho automático al precio íntegro.

13.4 La cantidad por cancelación no superará el precio de la parte cancelada. Los costes no reembolsables de proveedores no se trasladarán automáticamente sin valorar su procedencia. RESET adoptará medidas razonables para limitar el perjuicio.

13.5 La enfermedad, incomparecencia o abandono no implica por sí solo cancelación gratuita ni pérdida total de lo pagado. Se respetan los derechos legales y la sustitución gratuita del artículo 5.

13.6 Otras sustituciones se tramitarán conforme a la ley y las condiciones razonables de participación. Si resulta aplicable el artículo 157 del Real Decreto Legislativo 1/2007, se

respetará el derecho de cesión y solo se exigirán los costes permitidos y acreditados; la sustitución del artículo 5 conservará su gratuidad más favorable.

13.7 Se respetarán los supuestos legales de resolución sin penalización. Los reembolsos comprendidos en el artículo 160 se efectuarán sin demora indebida y, como máximo, dentro de los catorce días naturales posteriores a la terminación. Los demás reembolsos debidos se realizarán sin demora injustificada.

13.8 Una baja posterior a la confirmación del grupo no faculta con carácter general a RESET para cancelarlo por insuficiencia de participantes.

Marco normativo: Real Decreto Legislativo 1/2007, artículos 157 y 160 cuando proceda; Código Civil en los demás supuestos.

Artículo 14. Modificaciones, incumplimiento y fuerza mayor

14.1 RESET notificará sin demora indebida las modificaciones necesarias en un soporte duradero. Solo se reserva modificaciones menores de horario o ejecución práctica que sean lícitas y mantengan la naturaleza y calidad contratadas.

14.2 Las modificaciones sustanciales no se impondrán sin respetar los derechos aplicables de aceptación, resolución, reducción del precio y reembolso. Se aplicará la normativa especial de viajes cuando corresponda.

14.3 Los incumplimientos subsanables se atenderán con la oportunidad de reparación que legalmente proceda. RESET seguirá siendo interlocutor por sus obligaciones y no remitirá al cliente exclusivamente al proveedor.

14.4 La fuerza mayor puede afectar a la responsabilidad indemnizatoria, pero no elimina automáticamente obligaciones de devolución, reducción del precio o asistencia. La cancelación por RESET se resolverá conforme a los derechos legales del cliente y participante.

Marco normativo: Código Civil, artículos 1101 y 1105; Real Decreto Legislativo 1/2007, artículos 159 a 163, cuando proceda.

Artículo 15. Responsabilidad y seguros

15.1 RESET responderá conforme al Derecho aplicable por el incumplimiento de sus obligaciones. La ejecución mediante profesionales independientes no constituye una exoneración general.

15.2 Estas condiciones no fijan un límite general de indemnización ni excluyen globalmente los daños indirectos. Se aplicarán los requisitos legales de responsabilidad y las normas especiales que correspondan.

15.3 No se excluye anticipadamente la responsabilidad por dolo. La independencia y el secreto profesional de un ejecutor no liberan a RESET de sus propias obligaciones.

15.4 A solicitud razonable RESET facilitará información veraz sobre la cobertura aseguradora efectivamente existente y relevante para el encargo. No se ofrecerá como confirmada una cobertura que no lo esté.

15.5 Los seguros personales de viaje, salud o cancelación no sustituyen las obligaciones de RESET. Los requisitos particulares de seguro se comunicarán antes de contratar.

Marco normativo: Código Civil, artículos 1101 a 1105; normativa especial aplicable.

Artículo 16. Reclamaciones

16.1 Las reclamaciones podrán dirigirse a info@resetretreatspain.com. Durante el programa se comunicarán los problemas al contacto designado tan pronto como sea razonablemente posible para estudiar una solución.

16.2 RESET acusará recibo dentro de cinco días hábiles y responderá, en principio, dentro de veinte días hábiles. Si precisa más tiempo, indicará el motivo y una previsión de respuesta. Prevalecerán los plazos legales más breves y los procedimientos territoriales obligatorios.

16.3 Las reclamaciones profesionales podrán presentarse también al profesional correspondiente, respetando su secreto. RESET mantendrá la interlocución respecto de sus obligaciones contractuales.

16.4 No se establece la pérdida automática de todos los derechos por incumplir un plazo breve de comunicación. Se mantiene el acceso a tribunales, autoridades de protección de datos y demás organismos competentes.

Artículo 17. Ley aplicable y competencia judicial

17.1 El contrato empresarial se regirá por el Derecho español, sin perjuicio de las normas imperativas o de aplicación necesaria y de los derechos propios de los participantes.

17.2 Las partes intentarán resolver sus discrepancias mediante diálogo. Ello no impedirá medidas urgentes ni suspenderá automáticamente plazos legales.

17.3 La competencia judicial se determinará conforme a las normas europeas y españolas aplicables. Estas condiciones no imponen la sumisión a los tribunales de una ciudad concreta.

17.4 Cualquier acuerdo separado de jurisdicción deberá reunir los requisitos legales pertinentes. La elección de ley no altera automáticamente los acuerdos asistenciales ni derechos de terceros.

Marco normativo: Reglamento Roma I, artículos 3 y 9; Reglamento Bruselas I bis cuando proceda; Ley de Enjuiciamiento Civil, incluido su artículo 54.

Artículo 18. Vigencia, idioma y disposiciones finales

18.1 Estas condiciones se identifican como «Condiciones generales 2026/2027 - Mercado español», versión 1. La referencia 2026/2027 identifica la edición y no limita la duración de los contratos celebrados bajo ella.

18.2 El idioma contractual será el español. Las traducciones informativas no modificarán derechos imperativos ni sustituirán la documentación efectivamente aceptada.

18.3 La nulidad o falta de incorporación de una cláusula no afectará al resto en la medida en que el contrato pueda subsistir legalmente. Una cláusula sustitutiva no se impondrá unilateralmente.

18.4 La versión facilitada y aceptada al contratar seguirá siendo aplicable a ese contrato, salvo modificación válidamente acordada. No se declara efectuado depósito, inscripción o aprobación administrativa de estas condiciones.