

## **INTRODUCCIÓN**

Las presentes condiciones generales se aplican a las reservas tramitadas mediante la central de reservas de Grupotel Hotels & Resorts accesible a través del dominio [www.grupotel.com](http://www.grupotel.com) (en adelante la Web).

La central de reservas de Grupotel Hotels & Resorts es operada por GRUPOTEL DOS, S.A. (en adelante GRUPOTEL), con domicilio social en Crta. Artá-Pto. Alcúdia, 68 (07458) Can Picafort, Santa Margarita, España, CIF A07919087, email: [info@grupotel.com](mailto:info@grupotel.com), Tel. +34 971 85 00 61/ Fax. +34 971 85 13 18.

Las reservas formalizadas a través de la Web constituyen un contrato entre Usted (en adelante el Cliente) y la empresa cuyos datos fiscales se indican en la ficha descriptiva del hotel en que Ud reserva (en adelante el HOTEL). Las fichas descriptivas de los hoteles que integran la cadena Grupotel Hotels & Resorts están disponibles en <http://www.grupotel.com/es/hoteles.html>

Se pone a disposición de los Clientes los siguientes canales para dirigir sus peticiones, cuestiones o reclamaciones: Formulario de contacto de la web Información de precios y Reservas; hoteles; y sugerencias o comentarios generales: [info@grupotel.com](mailto:info@grupotel.com) Reclamaciones después de estancia en el hotel: deberá dirigirse al email de cada hotel que se encuentra en el bono y en la página Web del hotel el correo electrónico propio de cada hotel indicado en la página del mismo. Sugerencias y comentarios sobre la web: [online.marketing@grupotel.com](mailto:online.marketing@grupotel.com) Problemas técnicos durante la utilización de la web: [webmaster@grupotel.com](mailto:webmaster@grupotel.com)

La solicitud y la tramitación de reservas en esta Web, suponen la aceptación plena e incondicional de la Nota legal y Política de Privacidad de la Web junto con las presentes condiciones generales de contratación, en su última versión, sin perjuicio de las condiciones particulares de las reservas que se dispongan. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de solicitar o formalizar su reserva y cada vez que acceda a nuestra página Web, ya que nos reservamos el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones generales.

## **REGULACIÓN JURÍDICA**

Las presentes condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación, el 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, la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como toda la normativa turística que resulte de aplicación y, subsidiariamente, el Código Civil y el Código de Comercio.

## **CLAUSULADO**

La formalización de reservas a través de la Web está sujeta a las siguientes cláusulas: **Manifestaciones:** El Cliente manifiesta: Ser mayor de edad y disponer de plena capacidad para formalizar la reserva, manifestando que entiende y comprende la totalidad de las condiciones que se encuentran en la Web. Que los datos suministrados cuando formaliza la reserva son verdaderos y completos. Que confirma la reserva solicitada y especialmente las habitaciones y servicios seleccionadas, las fechas indicadas y el número de personas. **Acceso a la Web:** El acceso a esta página Web es responsabilidad del Cliente. **3. Reserva:**

**3.1.** En la reserva se incluyen los servicios detallados según las condiciones de la tarifa estipuladas en la página desde la que se solicita o formaliza dicha reserva. Esas condiciones particulares junto con las presentes condiciones generales deberán ser aceptadas por usted antes de formalizar la reserva. El contrato podrá válidamente formalizarse en castellano y en los demás idiomas disponibles en la web. En caso de discrepancia entre las versiones traducidas de las presentes condiciones,

prevalecerá la versión castellana.

**3.2.** El Cliente acepta que GRUPOTEL y el HOTEL no asumen obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos servicios que no presten directamente, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, y en particular respecto a la falta de veracidad, al carácter incompleto, a la falta de actualización y/o a la imprecisión de los datos o informaciones sobre ofertas, precios, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de productos o servicios de proveedores externos que se anuncien o pudieran reservar mediante la Web.

**3.3.** Reservas on-line: El proceso de formalización de las reservas online sigue los siguientes pasos: disponibilidad: Búsqueda de fechas y selección del tipo de habitación y número de personas. Recogida de datos personales y aceptación de las condiciones generales. Solicitud de datos de tarjeta y pago con cargo a tarjeta vía pasarela TPV. Confirmación de la reserva, error o cancelación del pago.

Una vez efectuada su reserva, el Cliente recibirá por correo electrónico un "Bono de Reserva" el cual debe imprimir como comprobante de los servicios contratados y de su reserva. El Cliente debe conservar este bono hasta su llegada al hotel y mostrarlo en la recepción. En caso de no presentar dicho bono en el momento de registrarse, el HOTEL no responderá de cualquier error pudiese surgir en relación con la reserva, sea la tarifa contratada, número de personas y/o servicios contratados.

La reserva se va a archivar electrónicamente como registro independiente en la base de datos de reserva, de la que el Cliente podrá solicitar en cualquier momento copia enviando un email a [info@grupotel.com](mailto:info@grupotel.com).

**3.4.** En cada paso de la reserva, los eventuales errores en la introducción de los datos podrán corregirse utilizando el botón atrás de su navegador. Asimismo, en el Bono de Reserva se recapitularán los datos de la reserva. En caso de detectar eventuales errores, los Clientes deberán solicitar inmediatamente las oportunas correcciones enviando un email a: [info@grupotel.com](mailto:info@grupotel.com)

**3.5.** Reservas bajo petición (reservas on request): Para los servicios que sólo puedan reservarse bajo petición, salvo que se disponga otra cosa en las condiciones de la tarifa, la mera solicitud de disponibilidad no supondrá la contratación de la reserva, quedando ésta sujeta al cumplimiento de los requisitos señalados en la página desde la que se formula su petición, así como a su efectiva confirmación por parte del HOTEL.

**3.6.** El Cliente acepta y se compromete a usar la habitación y las instalaciones del HOTEL de forma adecuada. Todo comportamiento contrario a las buenas costumbres y al orden público legitimará el HOTEL para cancelar la reserva e instar al Cliente a que abandone el establecimiento. Dicha cancelación no dará lugar a ningún tipo de indemnización ni reembolso de las cantidades que ya hubiese pagado el Cliente.

**3.7.** Las mascotas no están permitidas en ninguno de nuestros establecimientos. **Precio y pago:**

**4.1.** Las condiciones, el precio de la estancia proyectada o del/de los servicio(s) solicitado(s) y los métodos de pago aceptados, son los que se determinan expresamente en las condiciones de la tarifa incluidas en la página en la que usted solicita o hace la reserva, reservándose GRUPOTEL el derecho de modificar los precios previa notificación al Cliente.

**4.2.** Salvo indicación específica en sentido contrario, los precios que se indican en [la](#) Web son Precios Venta al Público, IVA incluido, todo ello sin perjuicio del establecimiento por las autoridades locales, insulares o autonómicas de Impuestos o Tasas que graven directamente al usuario de servicios de alojamiento.

**4.3.** En la tarifa desglosada se mostrará el precio final del Servicio contratado, impuestos indirectos o cualquier otra tasa o impuesto que sea de aplicación en el país de prestación del Servicio con la excepción que se dirá. Si la implantación de dicha tasa o impuesto se realiza con posterioridad a la contratación o reserva, el Cliente autoriza expresamente el cargo de dicha tasa o impuesto mediante el medio de pago elegido.

**4.4.** La transacción se efectuará en EUROS, sea cual sea el origen del Cliente.

**4.5.** Salvo que se estipule otra cosa en las condiciones de la tarifa, su reserva quedará garantizada mediante su tarjeta de crédito, efectuándose en el momento de realizar la reserva un cargo por concepto de depósito de forma segura mediante TPV virtual, que será descontado de su factura final en el hotel.

**4.6.** Las transacciones realizadas a través de la Web serán facturadas por cada una de las sociedades que vienen detalladas en las fichas de los hoteles en los que se reserva. El Cliente autoriza expresamente al HOTEL para realizar los cargos previstos en las condiciones de la tarifa, por ejemplo, para hacer frente a posibles penalizaciones por cancelación tardía o no presentación, aceptando que los datos del medio de pago que haya proporcionado sean utilizados para llevar a cabo los correspondientes cobros.

**4.7.** Las promociones y ofertas sólo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

**4.8.** Como norma general y salvo que se estipule otra cosa en las condiciones de la tarifa, no están incluidas las bebidas en régimen de Media Pensión (desayuno y cena) y Pensión Completa (desayuno, almuerzo y cena).

**4.9.** Los hoteles de Grupotel Hotels & Resorts aplican la siguiente política de tarifas respecto a los menores de edad: Cunas (niños 0-1 años) GRATIS Descuentos para niños de 2-11 años acompañados por 2 adultos en la misma unidad. **Modificación o cancelación de las reservas:**

**5.1.** Será posible la modificación o la cancelación de las reservas confirmadas cuando no esté expresamente excluido por las condiciones de la tarifa. Cualquier modificación o cancelación deberá ser solicitada por escrito mediante email a [info@grupotel.com](mailto:info@grupotel.com) o directamente al HOTEL a la dirección de correo electrónico o al fax que se indique en la ficha descriptiva del hotel disponible en la Web y en el Bono de Reserva.

**5.2.** La modificación de la reserva está sujeta a la disponibilidad del hotel, pudiendo el HOTEL aplicar gastos de tramitación según se indica en el apartado siguiente.

**5.3.** Salvo que se especifique otra cosa en las condiciones de la tarifa, se aplicará la siguiente Política de Cancelación:

- Cancelación gratuita hasta 1 día antes de la fecha de llegada.

- Cancelaciones realizadas con menos de 1 día de antelación a la fecha de llegada: Penalización de 30 Euros.

- No-show: En caso de no presentarse en el Hotel antes de las 18.00hrs en el día previsto de la llegada, no se realizará la devolución del depósito de 30 Euros. Notifique al Hotel si prevé una llegada tardía, posterior a las 18.00hrs.

**5.4.** No se realizará ninguna devolución en caso de no presentación en el hotel en la fecha estipulada, cancelaciones posteriores a la fecha de llegada o estancias finalizadas antes de la fecha contratada.

**5.5.** El HOTEL podrá cancelar la reserva por caso fortuito o fuerza mayor, quedando la misma anulada, sin derecho a reclamación o compensación. Dicho supuesto se deberá comunicar al Cliente, si ello resulta posible, por el conducto utilizado para la confirmación de la reserva. **Derecho de desistimiento:** A los efectos de lo previsto por el artículo 97.1.i) RDL 1/2007, se le informa de que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 103 l) del citado Real Decreto Ley, no le asiste el derecho de desistimiento. **Nulidad de las cláusulas:** Si una o varias de las cláusulas incluidas en estas condiciones generales, fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, ésta afectará sólo a dicha disposición o a aquella parte que haya sido así declarada, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma afectada, por no puesta. **Aceptación:** La solicitud y la formalización de la reserva implican necesariamente que todas y cada una de las presentes condiciones generales, consideradas como parte integrante de la reserva y completada con las condiciones de la tarifa y la legislación específica aplicable, son expresamente aceptadas por usted. Las presentes condiciones, las condiciones particulares de la tarifa y el bono o solicitud de reserva, expresan la integralidad de las obligaciones entre las partes. Ninguna condición general o específica comunicada por el Cliente se podrá integrar a las presentes Condiciones. Los documentos que componen los compromisos contractuales entre las partes son, por orden de prioridad decreciente, el bono o la solicitud de reserva (incluidas las condiciones particulares de la tarifa reservada) y las

presentes Condiciones.

En caso de contradicción entre el bono de reserva y las Condiciones, lo dispuesto en el bono de reserva será lo único aplicable para la obligación que se cuestione. **Notificaciones:** Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las partes en relación con estas condiciones, deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido entregadas en mano o bien remitidas por correo ordinario al domicilio de la otra parte o al correo electrónico de ésta. **Ley aplicable y fuero competente:** Sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre el presente contrato, se regirá por la ley española con exclusión de sus reglas de conflicto de ley y cualquier controversia que pudiera derivarse del mismo, de la utilización de la Web o de los servicios vinculados a la misma se someterá a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes atendiendo al domicilio de GRUPOTEL, renunciando expresamente el Cliente a su fuero propio si lo tuviera.