

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Este documento contractual regirá la contratación de reservas de alojamiento a través del sitio web www.hotelcasadeltrigo.com, propiedad de COMPLEJOS HOSTELEROS ALHAMBRA 2020, S.L., bajo la marca comercial de HOTEL CASA DEL TRIGO, en adelante, PRESTADOR, cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web.

Estas Condiciones permanecerán publicadas en el sitio web a disposición del USUARIO para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por el PRESTADOR. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de reservas.

Los contratos no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en esta o en otras leyes especiales.

La aceptación de este documento conlleva que el USUARIO:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Estas condiciones tendrán un período de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa de que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que ofrece sus servicios y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron contratados previamente a la modificación.

Identidad de las partes contratantes

Por un lado, el PRESTADOR del servicio de reservas de alojamiento contratado por el USUARIO es COMPLEJOS HOSTELEROS ALHAMBRA 2020, S.L., con domicilio social en AVDA. DE LA HISPANIDAD, 14, 18320, SANTA FE (GRANADA), NIF B19707165 y con teléfono de atención al cliente/USUARIO 958015580.

Y por otro, el USUARIO, registrado en el sitio web mediante su nombre y apellidos, email y teléfono, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados a EL PRESTADOR

Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual entre el PRESTADOR y el USUARIO en el momento en que este acepta, durante el proceso de contratación en línea, el alquiler de habitaciones para alojamiento temporal.

La relación contractual de reserva de alojamiento conlleva el alquiler de una/s habitación/es, por un tiempo limitado, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web. Los servicios extra se deberán contratar en el momento de realizar la reserva.

Procedimiento de contratación

El USUARIO, para poder acceder a los servicios o productos ofrecidos por el PRESTADOR, deberá ser mayor de edad y darse de alta a través del sitio web mediante el registro de sus datos. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), detallado en el Aviso legal y la Política de privacidad de este sitio web.

Se informa de que conforme a lo que exige el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Cláusulas generales de contratación.
2. Activación de reservas.
3. Derecho de desistimiento (anulaciones).
4. Reclamaciones y resolución de litigios en línea.
5. Fuerza mayor.
6. Competencia.
7. Generalidades de la oferta.
8. Precio y plazo de validez de la oferta.
9. Gastos de transporte.
10. Forma de pago, gastos y descuentos.
11. Proceso de compra.
12. Disociación y suspensión o rescisión del contrato.
13. Garantías y devoluciones.
14. Ley aplicable y jurisdicción.

1. CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de una reserva al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por el PRESTADOR.

2. ACTIVACIÓN DE RESERVAS Y PAGO

El PRESTADOR informará previamente al USUARIO sobre el procedimiento que debe seguir para realizar la reserva del alojamiento.

Falta de ejecución del contrato a distancia

En caso de no poder ejecutar el contrato porque el alojamiento no esté disponible en el plazo previsto e informará al USUARIO de la falta de disponibilidad y de que quedará legitimado para cancelar la reserva y recibir la devolución del importe total pagado sin ningún coste, y sin que por ello se derive ninguna responsabilidad por daños y perjuicios imputable al PRESTADOR.

En caso de retraso injustificado por parte del PRESTADOR respecto a la devolución del importe total, el USUARIO podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la activación del servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el USUARIO falsos, inexactos o incompletos.

3. CANCELACIONES (derecho de desistimiento)

El USUARIO podrá cancelar gratuitamente su reserva hasta 48 horas antes de la hora de entrada al hotel (es decir, las 14:00 h)

4. RECLAMACIONES

Cualquier reclamación que el USUARIO considere oportuna será atendida a la mayor brevedad posible, pudiéndose realizar en las siguientes direcciones de contacto:

COMPLEJOS HOSTELEROS ALHAMBRA 2020, S.L.

AVDA. DE LA HISPANIDAD, 14, 18320, SANTA FE (GRANADA)

Teléfono: 958015580

E-mail: info@hotelcasadeltrigo.com

Si durante el periodo de alquiler se produjese alguna avería en las instalaciones o aparatos eléctricos, el USUARIO deberá avisar de inmediato al PRESTADOR para resolver lo antes posible estas incidencias.

En caso de fuerza mayor (daños causados por agua, incendio, etc.), el PRESTADOR sustituirá la/s habitación/es reservada/s por otro de las mismas características. En el caso de no tener disponibilidad, el PRESTADOR le buscará desvío a otro establecimiento de la misma categoría, o le abonará el importe de la reserva que le quede por disfrutar.

5. FUERZA MAYOR

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

6. COMPETENCIA

El USUARIO no podrá ceder, transferir ni transmitir los derechos, responsabilidades y obligaciones contratadas.

Si alguna estipulación de estas condiciones fuera considerada nula o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento del resto no se verán afectados de ninguna manera, ni sufrirán modificación de ningún modo.

El USUARIO declara haber leído, conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales en toda su extensión.

7. GENERALIDADES DE LA OFERTA

Los detalles de cada reserva, como el alojamiento y régimen alimenticio, se informan al USUARIO en su respectiva descripción en la página web.

Todas las ventas y entregas efectuadas por EL PRESTADOR se entenderán sometidas a las presentes Condiciones Generales.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial de EL PRESTADOR o aquí estipulado tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por EL PRESTADOR, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

Dados los continuos avances técnicos y mejoras de los productos, EL PRESTADOR se reserva la facultad de modificar sus especificaciones respecto de la información facilitada en su publicidad, hasta que no afecte el valor de los servicios ofrecidos. Estas modificaciones tendrán asimismo validez en caso de que, por cualquier causa, se viera afectada la posibilidad de suministro de los servicios ofrecidos.

Entradas y salidas

Entradas: El horario de entrada a las habitaciones es a partir de las 14:00 h de AVDA. DE LA HISPANIDAD, 14, 18320, SANTA FE (GRANADA).

- Antes de las 14:00 el alojamiento no estará disponible.
- Si se llega antes, se puede llamar por teléfono y dejar el equipaje en la agencia.
- Si se va a llegar después de las 23:00h, rogamos lo comuniquen por teléfono a recepción.

Seguidamente, el USUARIO realizará el registro de viajeros en la recepción del hotel, debiendo de proporcionar la documentación de todos los mayores de 14 años.

Salidas: El horario de salida de los alojamientos es hasta las 12:00 h. A la salida, el USUARIO deberá de dejar la llave de la habitación en el mostrador y confirmar con el responsable de recepción si tiene algún importe pendiente de pago.

Servicios extra

Si el USUARIO está interesado en contratar un servicio extra, debe hacerlo en el momento de hacer la reserva:

- El alquiler de la cuna es gratis.
- El alquiler de cama extra es de 20,00 € (IVA incluido)

Este establecimiento no permite la entrada a mascotas

Responsabilidades del cliente

- El USUARIO se compromete a respetar las horas de descanso del resto de las habitaciones. De 23:00 a 8:00 h no está permitido hacer ruido en los pasillos ni habitaciones. En ningún caso está permitido ocupar el alojamiento por más personas que las establecidas en su capacidad máxima.
- Los niños deberán ir siempre acompañados por sus padres y bajo su responsabilidad.
- El USUARIO es el responsable del correcto comportamiento de todos sus compañeros de reserva, en el caso contrario, el PRESTADOR se reserva el derecho a expulsar a los ocupantes del alojamiento, sin derecho a futuras reclamaciones ni a ningún tipo de compensación.
- EL PRESTADOR no es responsable de cualquier daño directo o indirecto que se pueda ocasionar como consecuencia del mal uso del alojamiento, incluidos sin limitación alguna: destrozos, pérdidas tras incendios, robos, delincuencia, accidentes u otros tipos de daños.

8. PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Los precios que se indican respecto de cada reserva incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Los precios aplicables a cada tipo de alojamiento los publicados en el sitio web y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los servicios podrá variar en tiempo real. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice la reserva.

Todo pago realizado a EL PRESTADOR conlleva la emisión de una factura (art. 63.3 RD 1/2007) a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura se entregará al USUARIO cuando finalice la estancia y se efectúe el pago de los servicios contratados. En caso de querer recibirla mediante correo electrónico, deberá solicitarlo en recepción a su salida, para lo que necesitaremos su consentimiento expreso, informándole de que podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento comunicándolo al PRESTADOR por cualquiera de los medios puestos a su disposición.

Para cualquier información sobre la reserva, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente de EL PRESTADOR 958015580 o vía correo electrónico a la dirección reservas@hotelcasadeltrigo.com.

9. GASTOS DE TRANSPORTE

No existen gastos de transporte.

10. FORMA DE PAGO:

El cliente facilitará los datos de su tarjeta de crédito (numeración completa y fecha de caducidad) como garantía de la reserva. La empresa se reserva el derecho de hacer una preautorización de 0.01 € para comprobar el correcto funcionamiento de la tarjeta. En el caso de ser una tarjeta no válida, se le comunicará al cliente y, en el caso de no facilitar otra correcta, se procederá a la cancelación de la reserva. El cliente pagará directamente en el hotel.

Medidas de seguridad

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como SSL, datos introducidos en página segura, firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos.

11. PROCESO DE COMPRA

El cliente seleccionará las fechas de entrada y salida, las personas alojadas (adultos y niños) y los servicios extras escogidos. Registrará sus datos: nombre, apellidos, teléfono, correo electrónico, datos de su tarjeta de crédito.

Una vez procesado la reserva, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión del PRESTADOR y otro al correo del USUARIO confirmando la realización del pedido.

En un máximo de 24 horas, en días laborables, se enviará un correo electrónico al USUARIO confirmando el estado de la reserva, así como toda la información pertinente.

12. DISOCIACIÓN Y SUSPENSIÓN O RESCISIÓN DEL CONTRATO

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

El PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del USUARIO a sus servicios, en su totalidad o en parte, por cualquier razón válida, incluyendo, sin limitaciones, cuando el USUARIO no cumpla o siga cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas de uso aplicables.

Cuando El PRESTADOR ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición de El PRESTADOR.

13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

La garantía de los servicios ofrecidos responderá a los siguientes artículos basados en 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:

Conformidad de los servicios con el contrato

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los servicios son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, a menos que por las circunstancias del caso, alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por EL PRESTADOR

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los servicios del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el USUARIO, cuando lo haya puesto en conocimiento de EL PRESTADOR en el momento de la celebración del contrato, siempre que este haya admitido que el servicio es apto para este uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un servicio del mismo tipo que el cliente pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de este y, en su caso, de las descripciones sobre las características concretas de los servicios hechas por EL PRESTADOR

e) EL PRESTADOR describe los detalles, las características técnicas y las fotografías de los inmuebles facilitados por los propietarios de los mismos, de manera que no queda obligado por estas declaraciones públicas.

2. La falta de conformidad que resulte de un servicio no realizado o prestado se equipará a la falta de conformidad del contrato, siempre y cuando la responsabilidad del mismo recaiga en EL PRESTADOR o bajo su responsabilidad; por el contrario, cuando el servicio no realizado o prestado se deba a una negligencia o mala práctica del USUARIO, no se considerará falta alguna de EL PRESTADOR y se considerará conforme los términos del contrato.

3. No procederá la responsabilidad por faltas de conformidad que el USUARIO conozca o no haya podido ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en informaciones suministradas por el USUARIO.

Responsabilidad de COMPLEJOS HOSTELEROS ALHAMBRA 2020, S.L.

EL PRESTADOR responderá ante el USUARIO de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del alojamiento. EL PRESTADOR reconoce al USUARIO el derecho a la reparación del servicio, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

Reparación y sustitución del servicio de alojamiento

1. Si el servicio de alojamiento no es conforme con el contrato, el USUARIO podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del mismo, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el USUARIO comunique a EL PRESTADOR la opción elegida, ambas partes deberán atenerse. Esta decisión del USUARIO se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el servicio en conformidad con el contrato.

2. Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga a EL PRESTADOR costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el servicio si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el USUARIO.

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitos para el USUARIO los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los servicios contratados.
- Se llevarán a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el USUARIO, teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios y la finalidad que tuvieran para el USUARIO.
- Si concluida la reparación y entregado el inmueble, este sigue siendo no conforme con el contrato, el USUARIO podrá exigir la sustitución del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- Si la sustitución no logra poner el inmueble en conformidad con el contrato, el USUARIO podrá exigir la reparación del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Rebaja del precio y resolución del contrato

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del USUARIO, cuando este no pueda exigir la reparación o la sustitución del servicio y en los casos en que estas no se hayan llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el USUARIO.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Criterios para la rebaja del precio

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el servicio hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el servicio efectivamente entregado tenía en el momento de la entrega.

Plazos

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha el día que figure en la reserva.

El USUARIO deberá informar a EL PRESTADOR de la falta de conformidad en el momento en que se haya dado cuenta de la misma o, como máximo, al finalizar la estancia.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del USUARIO ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. EL PRESTADOR y el USUARIO acuerdan someter a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones.

Para la resolución de litigios, el prestador del servicio informa al USUARIO de la existencia de la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 524/2013, que se encuentra disponible en la siguiente dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>