

# Términos y Condiciones

## “Club Hesperia Connection”

---

El “Club Hesperia Connection” (en adelante, el “Programa”) es un Programa de Fidelización, titularidad de Hesperia World S.L.U., con domicilio social en Avenida de la mare de Deu de Bellvitge, 3, l'Hospitalet de Llobregat, 08907, Barcelona y CIF nº B67301242.

La finalidad de este Programa es premiar y/o recompensar la fidelidad de los huéspedes de los hoteles Hesperia con una serie de ventajas y descuentos exclusivos.

### 1. Cómo puede unirse al Programa

Pueden inscribirse de forma gratuita en el Programa aquellas personas físicas que sean mayores de edad.

Existen tres vías por las cuales puede inscribirse en el Programa:

- Durante el proceso de reserva, mediante el motor de reservas oficial de la web de Hesperia.
- Durante el proceso de reserva por vía telefónica.
- Mediante un formulario de registro disponible en la landing page del Programa.

Una vez completado el registro por cualquiera de las vías anteriores, recibirá un correo electrónico en el que se le informará de su número de socio y se instará a validar su cuenta. Al completar esta validación obtendrá la condición de Titular del programa (en adelante el “Titular”).

Al realizar su solicitud de inscripción en el Programa, el Titular acepta sin reservas los Términos y Condiciones Generales que le sean de aplicación, conforme al clausulado vigente en cada momento.

### 2. Cuenta del “Club Hesperia Connection”

El Titular dispondrá de una cuenta personal del “Club Hesperia Connection” donde se acumularán las reservas estancias que realice a través de la web de Hesperia o a través de nuestro Call Center.

Esta cuenta es personal e intransferible, e identificará al Titular con sus datos personales. A cada Titular únicamente se le podrá asignar una cuenta y, en consecuencia, la gestora del programa se reserva el derecho a cancelar unilateralmente cualquier cuenta adicional o

paralela que hubiera podido obtener el Titular y que le habilitase a obtener promociones o ventajas por duplicado o que no le correspondieran en aplicación del Programa, y a cancelar los beneficios que pudieran derivarse de ella.

Queda prohibida la transmisión, venta, compra, cambio o cesión total o parcial, por cualquier medio, de una cuenta. El incumplimiento de esta regla habilita a la gestora del programa a dar de baja al Titular del Programa, cancelando su Cuenta y todos sus beneficios, y sin que en tal caso corresponda al Titular ningún derecho a ser restituido o indemnizado en modo alguno.

### **3. Contabilización de estancias**

Los Titulares podrán registrar y contabilizar en su cuenta aquellas reservas que se realicen o bien a través de la pagina web de Hesperia o bien a través de nuestro Call Center. Para obtener los beneficios y eventuales subidas de nivel, las estancias deben ser efectivas, en el sentido de que deben ser reservadas, disfrutadas, y debidamente abonadas.

Sólo se contabilizarán aquellas reservas realizadas con posterioridad al día 13 de Enero de 2025.

### **4. Categorías de membresía**

El Programa se organiza en tres niveles de membresía, a los que podrá acceder en función del número de estancias que haya disfrutado con nosotros:

- Connection Essential – Nivel obtenido desde el momento en que se registre al Programa.
- Connection Premium – Nivel obtenido a partir de 3 estancias con nosotros.
- Connection Exclusive – Nivel obtenido a partir de 5 estancias con nosotros.

### **5. Beneficios y Ventajas**

A continuación, le detallamos todos los beneficios que puede disfrutar según su nivel de fidelización:

#### **Connection Essential**

- 10% de descuento en reservas directas.
- Early check-in desde las 12h – Sujeto a Disponibilidad.
- Late check-out hasta las 14h – Sujeto a disponibilidad.
- Descuento en desayuno.
- Ofertas y promociones especiales.
- Comunicación anticipada de campañas comerciales.
- Agua de cortesía en la habitación.

### **Connection Premium**

- 12% de descuento en reservas directas.
- Early check-in desde las 12h – Sujeto a disponibilidad.
- Late check-out hasta las 14h – Sujeto a disponibilidad.
- Upgrade de habitación – Sujeto a disponibilidad.
- Descuento en desayuno.
- Ofertas y promociones especiales.
- Comunicación anticipada de campañas comerciales.
- Detalle de bienvenida.
- Agua de cortesía en la habitación.

### **Connection Exclusive**

- 15% de descuento en reservas directas.
- Early check-in desde las 12h – Sujeto a disponibilidad.
- Late check-out hasta las 14h – Sujeto a disponibilidad.
- Upgrade de habitación – Sujeto a disponibilidad.
- Descuento en desayuno.
- Ofertas y promociones especiales.
- Comunicación anticipada de campañas comerciales.
- Detalle de bienvenida Premium.
- Agua de cortesía en la habitación.
- Descuento en parking del hotel – Sujeto a disponibilidad.
- Descuento en restaurantes – Sujeto a disponibilidad.

Las ventajas se aplican a todos los hoteles Hesperia de España y Andorra, sujeto a disponibilidad.

**Excepción:** en Apartamentos Hesperia Bristol Playa no se ofrece desayuno ni agua de cortesía.

## **6. Condiciones de Aplicación**

Los descuentos del Programa no son acumulables con tarifas negociadas o de grupos.

Para disfrutar de las ventajas exclusivas del Programa, las reservas deben realizarse directamente a través de la web oficial de Hesperia.

## **7. Caducidad de la membresía**

La condición de miembro del Programa se mantendrá activa mientras el cliente realice al menos una estancia en un plazo de 5 años. En caso de inactividad durante dicho periodo, la membresía podrá considerarse caducada y los beneficios asociados podrán ser cancelados.

En cualquier caso, el cliente podrá solicitar su reincorporación al programa en cualquier momento, sujeto a las condiciones vigentes.

## **8. Baja del Programa**

En cualquier momento el Titular podrá solicitar darse de baja del Programa.

Para darse de baja, el Titular deberá seleccionar la opción correspondiente en su área personal o por email a la dirección [info@hesperiaconnection.com](mailto:info@hesperiaconnection.com). Tras recibir la comunicación, se procederá a inactivar la Cuenta del solicitante de la baja, perdiendo desde ese momento su condición de Titular, así como sus beneficios.

Para atender la baja solicitada, la gestora del programa podrá solicitar que el Titular acredite su identidad antes de proceder a la baja.

## **9. Modificaciones y cancelación del programa.**

La gestora del programa se reserva el derecho de variar los Términos y Condiciones Generales así como modificar la relación de los establecimientos, servicios y ventajas incluidos en el Programa en cualquier momento, previa comunicación, requisito que las partes convienen expresamente que se entiende cumplido con la publicación de los términos vigentes que integren o consoliden los cambios efectuados, a través de la página web [www.hesperia.com](http://www.hesperia.com) y/o cualquier otro canal de comunicación que tengan acordado expresamente las partes. En el caso en el que el Titular no estuviera de acuerdo con los cambios, podrá darse de baja en el Programa previa solicitud en ese sentido.

Así mismo, la gestora del programa se reserva el derecho de cancelar el Programa en cualquier momento por razones comerciales de operativa interna de la compañía. El Programa quedará cancelado sin previo aviso ni responsabilidad alguna, no siendo de aplicación lo dispuesto anteriormente, si en algún momento ocurren circunstancias de fuerza mayor o imposiciones legales que impidieran su continuidad o desarrollo.

## **10. Asistencia y Contacto**

Para cualquier consulta o asistencia adicional, los usuarios pueden contactar con el equipo de soporte a través del correo electrónico: [info@hesperiaconnection.com](mailto:info@hesperiaconnection.com).