

## CONDICIONES GENERALES

### **Estimado cliente,**

A través de nuestro servicio de reservas online, estás contratando una reserva de alojamiento turístico, servicio sometido a las siguientes condiciones:

### **1. CONDICIONES GENERALES.**

1.1 Este servicio está dirigido única y exclusivamente a mayores de edad con la capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados en esta página web. Manifestando el usuario que conoce y acepta expresamente las presentes condiciones.

1.2 Como norma general, la disponibilidad y precio de las peticiones de servicios especiales que no hayan podido ser incluidos en el cálculo de la reserva online, quedarán pendientes de la confirmación por parte del hotel.

1.3 Registro del cliente: la contratación de los servicios de esta página web requiere del trámite de registro del usuario. El usuario es responsable de la veracidad de los datos que introduzca en el proceso de alta como cliente. Hotel Continental no se hace responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la introducción de datos falsos o incorrectos. El cliente se obliga, asimismo, a conservar y guardar con la máxima diligencia las claves y contraseñas que le permitan el acceso al servicio My Bordoy. Hotel Continental no será responsable de los daños y/o perjuicios que se generen como consecuencia del uso indebido de dicha información por parte de terceros.

1.4 Asimismo, con relación a los datos de carácter personal facilitados por el cliente, el mismo declara aceptar de forma expresa que Hotel Continental proceda a:

a) La inclusión en un fichero automatizado de los datos de carácter personal por resultar necesario para la adecuada prestación de sus servicios.

b) La comunicación de dichos datos a terceros, cuando sean necesarios para la adecuada prestación de servicios que se contraten.

c) A utilizar los datos recabados para poder emprender acciones comerciales y promocionales dirigidas al cliente, con el fin de informarle de posibles ofertas y/o promociones o meras comunicaciones.

1.4.1 El ejercicio del derecho de renuncia por parte del cliente para que Hotel Continental pueda ejercer dichas facultades atribuidas mediante la presente cláusula, será manifestada por parte del cliente mediante E-mail a [info@grupobordoy.es](mailto:info@grupobordoy.es), donde harás constar tu voluntad expresa en tal sentido.

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 (LOPD), de Protección de Datos de Carácter Personal, te informamos que tus datos personales serán incorporados a un fichero de la entidad El Encinar de Valldemosa, SA Autorizas al uso, cesión de datos y condiciones que se detallan en la página web de Hotel Continental ([www.hotelcontinentalvalldemossa.com](http://www.hotelcontinentalvalldemossa.com)).

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación y cancelación de tus datos, adjuntando copia del DNI o pasaporte, dirigida a El Encinar de Valldemosa, SA C/ Industria, 10 de Palma (Illes Balears), o bien al correo [info@grupobordoy.es](mailto:info@grupobordoy.es),

1.5 A la llegada al hotel deberás hacer entrega en recepción del bono correspondiente a tu reserva online. Asimismo, se exigirá el pago íntegro de la reserva también a la llegada al hotel, a excepción de que ésta se hubiera pagado con anterioridad.

1.6 Al realizar tu reserva online, y para obtener confirmación de ésta, deberás introducir los datos de tu tarjeta de crédito como garantía, excepto en el caso de reservas de agencias o reservas con condiciones especiales, como el caso de las reservas no reembolsables.

1.7 El cálculo total y final de la reserva incluye el I.V.A. salvo que no se incluya expresamente. Cualquier otra tasa o impuesto que afecte a su precio final se liquidará adicionalmente en el establecimiento hotelero.

1.8 Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa, las habitaciones podrán ser utilizadas según disponibilidad a partir de las 14:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. La reserva estará garantizada hasta las

18:00 horas del día de llegada por lo que, en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel en horas distintas a las reseñadas será conveniente comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia.

1.9 Las ofertas serán válidas únicamente durante el período fijado por Hotel Continental en la publicidad, o en su defecto, durante el tiempo en que sean accesibles a los clientes para su contratación efectiva.

## **2. POLÍTICA CANCELACIÓN**

2.1 Reservas con tarjeta como garantía.

2.1.1 El hotel se reserva el derecho a comprobar la validez de la tarjeta. Si la tarjeta no fuera válida, se pedirá vía teléfono o vía email, que proveas una nueva en el plazo de 24 horas. Si dicha tarjeta fuera igualmente inválida, se procederá a la cancelación de la reserva.

2.1.2 Se puede cancelar sin coste si se hace antes de los días fijados en la política de cancelación. La cancelación se realizará vía correo electrónico a [reservas@hotelcontinentalvalldemossa.com](mailto:reservas@hotelcontinentalvalldemossa.com) o vía teléfono al +34 971 61 20 00 indicando siempre el número de reserva, o través de la web o del apartado de My Bordoy de la web.

2.1.3 Las cancelaciones posteriores al periodo de cancelación gratuita, conllevará los gastos establecidos para cada tarifa.

2.1.4 En caso de no comparecencia en el hotel, sin previo aviso, se procederá a cargar toda la estancia.

2.2 Reservas con tarifas No Reembolsables: la tarifa “no reembolsable” no contempla en ningún caso la devolución del importe pagado. El importe de la reserva se cobrará íntegramente en el momento de la confirmación de la misma, independientemente de la fecha de entrada del cliente.

2.3 En caso de que Hotel Continental comunique la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles,

cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida; quedará anulada la reserva sin derecho a reclamación o compensación por parte del usuario o cliente. Dicho supuesto se comunicará, si ello resulta posible, por el conducto utilizado para la confirmación de la reserva.

### **3. POLÍTICA MODIFICACIONES.**

3.1 Reservas con tarjeta como garantía:

3.1.1 La reserva efectuada podrá modificarse únicamente mediante el envío de un correo electrónico a [reservas@hotelcontinentalvalldemossa.com](mailto:reservas@hotelcontinentalvalldemossa.com) , indicando el número de reserva. La modificación de la reserva estará sujeta a disponibilidad del hotel, aplicándose el precio y condiciones que estén vigentes en el momento en la fecha de solicitud de la modificación.

3.2 Reservas con tarifas No Reembolsables: estas reservas no son modificables.

### **4. REEMBOLSO**

Se realizará el desembolso del importe correspondiente si procede, atendiendo a las condiciones generales de contratación y particulares de la tarifa con la cual ha reservado. En caso de existir reembolso, éste se producirá por el mismo medio por el cual se produjo el pago

### **5. CERTIFICADO SSL (SECURE SOCKETS LAYER)**

El Certificado SSL proporciona autenticación, privacidad y seguridad de la información entre Hotel Continental y el usuario.

Hotel Continental dispone de un certificado de seguridad que se utiliza por certificado SSL para realizar conexiones seguras.

En este proceso se establecen varios parámetros para realizar la conexión de forma segura y se establece usando llaves preestablecidas, codificando y descodificando todos los datos enviados hasta que la conexión sea cerrada

### **6. DERECHOS DEL CLIENTE.**

6.1 Toda la información proporcionada al cliente tendrá el carácter de vinculante para el oferente en los términos establecidos por la legislación protectora de los consumidores.

6.2 Todo usuario de los servicios turísticos tiene derecho a que los bienes y los servicios que adquiriera sean de la categoría y requerimientos legales contratados o de aquella calidad que guarde proporción directa con la categoría del establecimiento turístico.

6.3 Todos los establecimientos tienen la obligación de tener a disposición del cliente el libro de reclamaciones donde hacer constar sus quejas. Para formular una queja, solicita estas hojas, rellena con tus datos personales e indica claramente el motivo de la queja.

## **7. DEBERES DEL CLIENTE**

En el disfrute de los servicios turísticos contratados, todo usuario tiene las siguientes obligaciones:

7.1 Pagar el precio de los servicios contratados, sin que la presentación de una queja o reclamación te exima de esta obligación.

7.2 Cumplir las normas particulares del establecimiento hotelero de cuyos servicios disfrute.

7.3 Observar las normas de higiene, educación y buenas costumbres hacia el resto de los usuarios y del personal del establecimiento hotelero que te preste su servicio.

7.4 Respetar el entorno medioambiental.

8. Hotel Continental se reserva el derecho a realizar las modificaciones que considere oportunas de las condiciones expuestas.

## **9. LEGISLACION**

El cliente acepta que la legislación aplicable al funcionamiento de este servicio es la española y se somete a la Jurisdicción y Tribunales de

Palma de Mallorca (Islas Baleares) para la resolución de los conflictos derivados de la interpretación y aplicación del presente contrato.