

ProCONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

PEDRO LOZAR SL



Contenido

1. COBERTURA DE NUESTROS SERVICIOS.	3
2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO RESERVAR ONLINE?	3
3. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS.	4
4. INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO.	5
5. PROMOCIÓN DE VENTAS	5
6. OFERTA Y ACEPTACIÓN.	6
7. INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO.	6
¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?	7
¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?	8
Mi tarjeta ha sido rechazada, ¿qué puedo hacer?	8
Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta, ¿qué debo hacer?	8
Información sobre la factura.	9
Problemas con el servicio.	9
8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.	10
Derecho de desistimiento.	10
Garantía legal.	11
9. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	12
Legislación aplicable y jurisdicción.	12
Resolución extrajudicial de conflictos.	12
Menores de edad.	12
Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.	12
10. POLÍTICA DE SEGURIDAD.	13
Sorteos en Redes Sociales.	13

Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

1. COBERTURA DE NUESTROS SERVICIOS.

PEDRO LOZAR SL (en adelante, **GRAN HOTEL TOLEDO** con CIF **B12459491** domicilio en **C/ ARGELITA Nº 20 (12200 ONDA) CASTELLON**, opera a través del sitio web **www.granhoteltolledo.com** En todo el territorio nacional.

La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes, cuando proceda, sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO RESERVAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los servicios ofrecidos por **GRAN HOTEL TOLEDO** y realizar una reserva deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

reservar en **GRAN HOTEL TOLEDO** es muy sencillo. Sólo tiene que seguir los siguientes pasos:

1. Seleccione la fecha de entrada y salida, en la misma pantalla debe indicar el número de personas.
2. En la siguiente pantalla tendrá que seleccionar el tipo de habitación, a su disposición dispondrá de la tarifa y podrá entrar al detalle.
3. A continuación, deberá facilitarnos sus datos personales para la reserva. En la misma pantalla deberá indicar los datos de su tarjeta como garantía, dispone de la información básica de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad).
4. Dispone del resumen de la reserva seleccionada, precio, impuestos, habitación y días, Igualmente, tiene a su disposición un formulario para indicarnos cualquier comentario que debamos tener en cuenta.

El pago se realiza a la llegada del establecimiento, la tarjeta de crédito se solicita sólo como garantía de la reserva.

Con anterioridad al botón de "realizar la reserva le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos. Además de aceptar el tratamiento de sus datos para poder tramitar su reserva, deberá leer y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación que son las que

regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea. Además podrá aceptar el envío de información comercial y el envío de la factura en formato electrónico.

Los precios aplicables a cada servicio serán los publicados en el sitio web, y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo. En todo caso esto será siempre comunicado previamente a los usuarios.

Para cualquier información sobre el pedido, el usuario podrá contactar con atención al cliente a través del [formulario de contacto](#), a través del correo electrónico info@granhoteltoledo.com del teléfono **964 60 09 72** El horario de atención al cliente es de **lunes a viernes de H a H.**

GRAN HOTEL TOLEDO se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento. Los servicios se facturarán al precio en vigor en el momento de la compra.

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS.

Las descripciones de los servicios ofrecidos en el portal se realizan en base al catálogo de servicios de **GRAN HOTEL TOLEDO**.

Hemos puesto especial cuidado en mostrar con gran precisión los colores y características de nuestras habitaciones publicadas. Dada la diferente calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por el usuario, es imprescindible que lea atentamente la descripción del servicio en la ficha de reserva dado que esta no depende de dichas contingencias.

Usted puede tener la posibilidad de valorar y comentar nuestros servicios; para evitar comentarios ofensivos, violentos, ilegales, spam, etc., **estos estarán sujetos a nuestra validación.** Usted será el único responsable de los comentarios que pueda dejar en nuestra web, no siendo responsable en ningún caso **GRAN HOTEL TOLEDO** de los mismos, ni teniendo obligación de publicarlos. Le informamos que la libertad de expresión e información no abarca el derecho al insulto ni el enaltecimiento de conductas ilícitas. Como responsables del sitio web, si somos conocedores de cualquier comentario ofensivo, denigrante o de cualquier otro modo violento, procederemos a la eliminación inmediata del mismo. Rogamos que si son conocedores de ello lo hagan saber a nuestra entidad a través de los métodos de contacto más arriba indicados.

Asimismo, para garantizar información más completa también le indicaremos a la brevedad posible de la disponibilidad de nuestras habitaciones. En el caso en que hubiera habido algún error por el cual el servicio se mostrara disponible y este no lo estuviera después de haberse

realizado la compra, **GRAN HOTEL TOLEDO** informará al Usuario de dicha contingencia para que este pueda proceder a la anulación total de la reserva junto con la devolución del importe pagado.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO.

El precio de cada servicio será el que se estipule en cada momento en nuestra página web. A pesar de que intentamos asegurarnos de que todos los precios que figuran en la página son correctos, puede producirse algún error. Si descubriésemos un error en el precio de alguno de los servicios que usted ha encargado, le informaremos lo antes posible y le daremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o bien anularlo.

Los precios pueden variar en cualquier momento, sin que afecte dicha modificación a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Los precios que se indican de cada servicio se expresarán en la **moneda euro (€)**.

A menos que se indique lo contrario, los precios de los servicios mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (el IVA español).

Los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra (pantalla de pagos), para que el usuario pueda saber exactamente cuál es el precio final del servicio y cómo se conforma.

5. PROMOCIÓN DE VENTAS

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- ❖ Las ventas en rebajas
- ❖ Las ventas en oferta o promoción
- ❖ Las ventas de saldos
- ❖ Las ventas en liquidación
- ❖ Las ventas con obsequio
- ❖ Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente la entidad.

En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma que en todo caso no será superior a tres meses desde la fecha de caducidad de la promoción.

6. OFERTA Y ACEPTACIÓN.

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en castellano. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

7. INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO.

El pago del precio establecido a través de la web se realiza en el momento que el cliente llega al establecimiento y **GRAN HOTEL TOLEDO** le enviará un e-mail de confirmación de la reserva realizada informando sobre la fecha prevista de entrada y salida, la tarjeta de crédito solo se solicita como una garantía de la reserva.

GRAN HOTEL TOLEDO manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del pago. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago (stripe) tiene

acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

GRAN HOTEL TOLEDO se reserva el derecho de cancelar reservas de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

- *¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?*

El pago de los servicios ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

[REDSYS] Tarjeta de crédito o debito. Visa, Visa Electron 4B, Visa Internacional, MasterCard. (Sin incremento sobre el precio final).

Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer click en "reservar" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.

[STRIPE]

Utilizamos Stripe con el fin de gestionar todos los pagos realizados por Usted en nuestro sitio Web. Stripe recaba datos relativos a la tarjeta de pago del usuario para posibilitar su aceptación.

Pago a la llegada al establecimiento. Tarjeta de crédito sólo como garantía de la reserva.

Mencionar la posibilidad de realizar cargos, de forma independiente al precio de la reserva, que se puedan realizar por usos posteriores de servicios complementarios durante la estancia. (Únicamente en caso que se tengan dichos servicios como productos o alimentos en la habitación).

Check In: a partir de las 13:00h.

Check Out: 12:00h

GRAN HOTEL TOLEDO le facilitará las presentes condiciones antes de proceder a la reserva, quedando asimismo a su disposición en la página web.

- *¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?*

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la

información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al hacer el pago a través de pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

• *Mi tarjeta ha sido rechazada, ¿qué puedo hacer?*

Si recibe una notificación de que se ha rechazado su tarjeta, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con **políticas de seguridad de pagos**. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación solo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación, y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. **En caso contrario, la transacción será rechazada.**
2. **La tarjeta puede estar caducada.** Compruebe que su tarjeta no exceda la fecha de validez.
3. **Límites de crédito o retención de fondos.** Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. **Datos incorrectamente introducidos.** Revise que ha rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, su banco es el único que puede facilitarle el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

• *Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta, ¿qué debo hacer?*

Usted deberá notificar a **GRAN HOTEL TOLEDO** a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que **GRAN HOTEL TOLEDO** pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

- **Información sobre la factura.**

La empresa genera facturas en soporte electrónico siempre que nos autorice previamente en el momento final de la compra. En caso de no haber marcado el consentimiento para recibir la factura en formato electrónico le facilitaremos su factura en papel al momento de su llegada al establecimiento dado que este será el formato establecido por defecto.

Si no hubiera marcado la casilla que autoriza la emisión de la factura en formato electrónico pero estuviera interesado en tenerla en dicho formato, puede solicitarla posteriormente a través de su llegada al establecimiento.

La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza la reserva, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

No serán posibles cambios posteriores.

GRAN HOTEL TOLEDO advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

- **Problemas con el servicio.**

Si existiera alguna discrepancia o problema con el servicio, deberá ponerse en contacto con **GRAN HOTEL TOLEDO** a través del personal de recepción en el hotel, nuestro correo electrónico **info@granhoteltoledo.com** o teléfono **964 60 09 72** dejándonos sus datos personales y número de reserva, reflejando la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para solucionar la incidencia.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

- **Derecho de desistimiento.**

En nuestros servicios no es posible ejercer el derecho de desistimiento del artículo 103 del RD 1/2007, debido a que no será aplicable a los contratos que se refieran a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

B) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

***Si cancela 24 horas antes de la fecha de llegada, el hotel no cobrará gastos.**

***Si cancela más tarde, se le efectuará el cobro de la primera noche de estancia.**

***Si tiene previsto llegar fuera del horario de recepción, deberá informar al hotel con antelación.**

***Los datos de contacto aparecen en la confirmación de la reserva.**

- _____
- _____.

Política de No Presentada (Non-show):

En caso de no presentarse, se hará cargo de la primera noche de estancia. *(No se aceptan reducciones de estancia)*

Política de Niños y camas supletorias:

Niños menores de 12 años compartiendo cama con sus padres se quedan GRATIS.

Los niños mayores de esa edad o adultos pagan 15 EUR por persona y noche en cama supletoria.

Número máximo de camas supletorias en habitación doble: 1 (Bajo petición, al efectuar la reserva) siempre y cuando la disponibilidad de habitaciones triples se haya agotado.

Política de Mascotas:

NO se aceptan mascotas.

Modificaciones reserva:

- **Garantía legal.**

Los servicios que presentamos en nuestro sitio web son una cuidada selección de nuestra colección. Hemos puesto especial cuidado en mostrar con gran precisión los colores y características de nuestras habitaciones.

Por supuesto, la calibración de cada monitor es diferente, y no podemos garantizar que su monitor visualiza los colores con total exactitud pudiendo no coincidir exactamente con la imagen plasmada la web.

Usted dispondrá de la posibilidad de valorar y comentar nuestros productos; para evitar comentarios ofensivos, violentos, ilegales, spam, etc., estos estarán sujetos a nuestra validación. Usted será el único responsable de los comentarios que pueda dejar en nuestra web, no siendo responsable en ningún caso **GRAN HOTEL TOLEDO** de los mismos, ni teniendo obligación de publicarlos.

9. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- *Legislación aplicable y jurisdicción.*

La relación entre **GRAN HOTEL TOLEDO** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

- *Resolución extrajudicial de conflictos.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

- *Menores de edad.*

GRAN HOTEL TOLEDO dirige sus servicios a **usuarios mayores de 18 años**. Los menores de esta edad NO están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. Informamos de que, si se diera tal circunstancia **GRAN HOTEL TOLEDO** no se hace responsable de las posibles consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento del aviso que en esta misma cláusula se establece.

- *Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.*

GRAN HOTEL TOLEDO respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, te rogamos nos comuniqués esta incidencia al correo electrónico: **info@granhoteltoledo.com**.

10.POLÍTICA DE SEGURIDAD.

GRAN HOTEL TOLEDO ha contratado para su sitio web un certificado SSL.

Un certificado SSL permite proteger toda la información personal y confidencial que se pueda manejar en un sitio web, independientemente de la información que se esté transmitiendo, como por ejemplo, desde cualquiera de los formularios de contacto del sitio web hasta el servidor, o los datos introducidos para la suscripción de boletines de noticias o accesos a las áreas protegidas, etc.

La dirección del sitio web aparecerá en color verde, activándose el protocolo “*https*” que permite conexiones seguras desde un servidor web al navegador del usuario.

- ***Sorteos en Redes Sociales.***

En caso de que realicemos sorteos en las Redes Sociales como Facebook o Instagram, usted debe saber que estas plataformas no patrocinan ni se asocian de modo alguno con el organizador del mismo.

El participante exonera a Facebook / Instagram de cualquier tipo de responsabilidad causada por el incumplimiento de las Bases legales del sorteo.

Si desea descargar en su ordenador las presentes Condiciones haga clic [aquí](#).