

PEDRO LOZAR SL



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

www.hotelonda.com



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.

IDENTIFICACIÓN Y DETALLES DE CONTACTO DEL TITULAR

PEDRO LOZAR SL (en lo sucesivo, **GRAN HOTEL TOLEDO**) con NIF **B12459491** domicilio en **C/ ARGELITA N.º 20 (12200 ONDA) CASTELLON**, inscrita en el **Registro Mercantil de Castellón**, en el Tomo 896 –Libro 461, Sección 8, Folio 52, Hoja CS12727, opera a través del sitio web www.hotelonda.com solo en territorio español peninsular.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

Número de atención al cliente: 964600972

Correo electrónico: info@granhoteltolledo.com

COBERTURA DE NUESTROS SERVICIOS

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de la misma, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por 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 (en adelante referido como, TRLGDCU).

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los servicios ofrecidos por **GRAN HOTEL TOLEDO** y realizar una compra 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:

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, 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.
5. Por último, deberá seleccionar el método de pago deseado y confirmar su reserva mediante el botón de "*PEDIDO CON OBLIGACIÓN DE PAGO*".

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.

Para poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, tanto la Política de Privacidad como las presentes 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.

GRAN HOTEL TOLEDO informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el

usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo desde su área de cliente o mediante los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por **GRAN HOTEL TOLEDO** durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- **Área de Cliente:** Acceder al área de cliente mediante las credenciales proporcionadas durante el proceso de registro. Identificar la transacción correspondiente y seleccionar la opción de corrección de datos. Modificar los datos incorrectos y confirmar los cambios.
- **Servicio de Atención al Cliente:** En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de comunicación habilitados, debiendo indicar que información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Es importante destacar que una vez que la empresa de transporte se haga cargo del servicio, cualquier solicitud de cambios relacionados con la entrega deberá realizarse directamente con la empresa de transporte, utilizando el número de seguimiento proporcionado. La rectificación de datos en este contexto estará sujeta al criterio de la empresa de transporte.

Asimismo, debe tener en cuenta que, por motivos de seguridad, si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no estará permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones u obtener asistencia relacionada con su pedido. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. **Formulario de Contacto:** Puede contactar con **GRAN HOTEL TOLEDO** a través de nuestro formulario de contacto disponible en nuestro sitio web. Puede acceder al mismo haciendo clic [aquí](#).
2. **Correo Electrónico:** info@granhoteltolledo.com / reservas@granhoteltolledo.com
3. **Teléfono:** General: +34 964 600 972 Fax: +34 964 600 000 Reservas: +34 964 600 972

Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 9:00 a 17:00.

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS

Las descripciones de los servicios y habitaciones ofrecidos en nuestro portal están basadas en el catálogo de servicios de **GRAN HOTEL TOLEDO**. Los servicios y habitaciones que presentamos en nuestro sitio web han sido cuidadosamente seleccionados de nuestra colección. Hemos dedicado especial atención para mostrar con gran precisión los detalles y características de cada una de nuestras ofertas.

Sin embargo, debido a la variabilidad en la calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por los usuarios, es importante que revisen detenidamente la descripción del servicio en la ficha de reserva, ya que esta no está sujeta a dichas contingencias.

Además, para proporcionar una información más completa, también indicaremos la disponibilidad de las habitaciones. En el caso de que ocurriera algún error por el cual una habitación se muestre disponible y no lo esté después de haberse realizado la reserva, **GRAN HOTEL TOLEDO** informará al usuario de esta situación de acuerdo con lo establecido en nuestro apartado "POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de disponibilidad".

INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

El precio de cada producto o servicio será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la **moneda Euro (€)**. A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (IVA español).

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del producto y entender cómo se compone.

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente. Por ello, aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de

detectar un **error manifiesto** en el precio de algún producto o producto que usted ha encargado **y que pueda ser efectivamente probado**, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternativamente, de anularlo si así lo prefiere, de forma previa a la confirmación del pedido remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada, momento en el que se producirá la debida perfección del contrato, de conformidad con las normativas aplicables.

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 por 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.

GASTOS DE ENVÍO Y TARIFAS

No se aplican gastos de envío a su pedido. En nuestra plataforma web, ofrecemos reservas de apartamentos, experiencias personalizadas, acceso a parking, entre otros servicios, por lo que no hay costos adicionales por envío.

Los precios de los apartamentos de hotel están claramente estipulados en nuestro sitio web y son válidos para el período de reserva seleccionado. Estos precios incluyen todos los impuestos aplicables, a menos que se especifique lo contrario. Es importante tener en cuenta que las tarifas pueden variar según la disponibilidad y la temporada. Además, cualquier servicio adicional solicitado durante la estancia puede estar sujeto a cargos adicionales, los cuales serán detallados durante el proceso de reserva.

CARGOS ADICIONALES POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Durante su estancia, usted tendrá la posibilidad de disfrutar de diversos servicios complementarios que se ofrecen en nuestras instalaciones. Estos servicios adicionales pueden incluir, entre otros, productos y alimentos disponibles en la habitación.

Es importante mencionar que los cargos por el uso de estos servicios complementarios no están incluidos en el precio de la reserva inicial. Estos cargos se aplicarán de manera independiente y se agregarán a su factura final. Le garantizamos que los precios de todos los productos y servicios adicionales estarán claramente indicados para su conveniencia.

Agradecemos su comprensión y esperamos que disfrute de su estancia y de los servicios adicionales que ofrecemos.

HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT

Check-In: A partir de las 13:00 horas.

Check-Out: Hasta las 12:00 horas.

Le agradecemos que respete estos horarios para garantizar una estancia cómoda y organizada tanto para usted como para nuestros demás huéspedes. Si necesita un horario de check-in temprano o check-out tardío, por favor, póngase en contacto con nuestra recepción con antelación. Haremos todo lo posible para acomodar su solicitud, sujeto a disponibilidad.

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.

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 débito, Visa, Visa Electrón 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.

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@granhoteltolledo.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.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

- ***Plazo y lugar de entrega***

Una vez completada la reserva de su apartamento a través de nuestra página web, recibirá de inmediato una confirmación por correo electrónico con todos los detalles de su reserva. El apartamento estará disponible para su llegada en la fecha acordada durante el proceso de reserva.

El lugar de entrega será el propio apartamento de hotel seleccionado durante el proceso de reserva. Nuestro equipo se asegurará de que todo esté preparado para su llegada, garantizando una experiencia cómoda y sin contratiempos durante su estadía.

Es importante tener en cuenta que **GRAN HOTEL TOLEDO** no asume responsabilidad alguna en caso de que la entrega del servicio no se lleve a cabo debido a datos incorrectos, inexactos o incompletos proporcionados por el usuario. Asimismo, **GRAN HOTEL TOLEDO** no será responsable en casos en los que la entrega no pueda efectuarse debido a causas ajenas a la empresa de envíos asignada, como la ausencia del destinatario.

- ***Transmisión del riesgo y de la propiedad***

El riesgo y la propiedad del apartamento reservado se transmiten al cliente en el momento del check-in. A partir de ese momento, el cliente es responsable de cualquier daño, pérdida o incidente que pueda ocurrir en el apartamento durante su estancia.

Es importante destacar que cualquier daño causado por el cliente o sus acompañantes durante la estancia en el apartamento será responsabilidad exclusiva del cliente y estará sujeto a los términos y condiciones del hotel. Se pueden aplicar cargos adicionales por daños o pérdidas causadas por el cliente durante su estadía.

El cliente deberá cumplir con todas las normativas y reglas del hotel durante su estancia en el apartamento, asegurándose de dejar el apartamento en las mismas condiciones en las que lo encontró al momento del check-in.

En caso de cualquier pregunta o consulta relacionada con la transmisión del riesgo y de la propiedad, nuestro equipo de atención al cliente está disponible para ayudarle en todo momento.

Validez de ofertas

Las ofertas disponibles en nuestro sitio web solo serán válidas mientras estén accesibles para los usuarios y puedan ser contratadas mediante el proceso de compra establecido.

La tarifa mostrada en el sitio web se basa en el país de residencia del usuario, utilizando como referencia su dirección IP. En caso de que haya una discrepancia entre la IP de acceso del usuario y su país de origen, lo que podría resultar en un cálculo incorrecto, **GRAN HOTEL TOLEDO** se reserva el derecho de ajustar la cotización del sistema después de notificar previamente al usuario.

En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, si **GRAN HOTEL TOLEDO** se ve obligado a cancelar una reserva, esta será anulada sin derecho a reclamación o compensación. En caso de ser posible, se comunicará esta situación al usuario a través del medio utilizado para la confirmación de la reserva.

No Show

Un cliente se considera como "no show" cuando no se presenta en el hotel en la fecha de entrada sin haber cancelado la reserva previamente. En caso de un "no show" y si la reserva fue garantizada mediante una tarjeta de crédito, **GRAN HOTEL TOLEDO** procederá a cargar la tarifa especificada en la política de cancelación que se mostró al realizar la reserva. Este cargo será realizado a la tarjeta de crédito proporcionada por el cliente para garantizar la reserva. Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del mercado y las fechas reservadas, siempre siendo exhibidas en las condiciones de venta de la tarifa reservada.

Si el cliente optó por una tarifa No reembolsable al realizar la reserva, la penalización será del 100% del importe total de la estancia.

GRAN HOTEL TOLEDO enviará una notificación por correo electrónico sobre el cargo por no show, acompañado de un documento de "Justificante de Cancelaciones".

Derecho de desistimiento.

En nuestros servicios, no es posible ejercer el derecho de desistimiento conforme al artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, debido a que:

a) La prestación de servicios: No se aplicará el derecho de desistimiento a los contratos que se refieran 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 de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, se habrá perdido el derecho de desistimiento.

b) El suministro de servicios de alojamiento: No se aplicará el derecho de desistimiento a los contratos que se refieran al 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.

CANCELACIÓN:

- **Cancelación sin gastos:** Si cancela 24 horas antes de la fecha de llegada, el hotel no cobrará gastos.
- **Cancelación tardía:** Si cancela más tarde, se le cobrará la primera noche de estancia.
- **Llegada fuera del horario de recepción:** 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 (No-Show):

En caso de no presentarse, se cargará 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 hospedan GRATIS.
- Niños mayores de 12 años 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 de Reserva:

Para cualquier modificación en la reserva, por favor, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Los datos de contacto aparecen en la confirmación de la reserva.

Garantía legal.

1. Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, completa y actualizada sobre los apartamentos de hotel ofrecidos en nuestro sitio web, incluyendo características, precios, condiciones de reserva y políticas de cancelación.
2. Cumplimos con la normativa vigente en materia de protección de datos personales (RGPD) y garantizamos la privacidad y seguridad de los datos proporcionados por los usuarios durante el proceso de reserva. Los datos personales se utilizan únicamente para fines relacionados con la reserva y no se comparten con terceros sin consentimiento explícito del usuario.
3. Se reconoce el derecho de desistimiento del contrato dentro del período legal establecido, permitiendo a los consumidores cancelar la reserva en un plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de confirmación de la reserva, conforme a lo establecido en la normativa vigente.
4. Nos comprometemos a garantizar la calidad y adecuación de los apartamentos de hotel ofrecidos en nuestro sitio web. En caso de que el apartamento no cumpla con las características anunciadas o presente vicios o defectos, el consumidor tendrá derecho a solicitar la reparación, sustitución o reembolso correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección al consumidor.
5. Ponemos a disposición de los usuarios un servicio de atención al cliente accesible y eficiente, que responderá a sus consultas, reclamaciones o solicitudes de información en un plazo razonable y de acuerdo con las normativas vigentes.

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 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, se informa al consumidor y usuario que, en caso de conflicto, podrá recurrir a mecanismos de resolución alternativa de litigios. Para obtener información y asistencia sobre cómo presentar una reclamación puede consultar la página de la Comisión Europea: [Vías de recurso disponibles para el consumidor en la UE - Comisión Europea](#).

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@granhoteltolledo.com.

AVISO LEGAL Y POLITICA DE PRIVACIDAD

Para obtener información detallada sobre el Titular del servicio, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos personales, visite las secciones **Aviso Legal y Política de Privacidad** disponibles en nuestro sitio web.

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.

MODIFICACIONES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos servicios.

Fecha 02/10/2025

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