

## CONDICIONES GENERALES DE LA RESERVA

### **INTRODUCCIÓN**

Las presentes condiciones generales se aplican a las reservas tramitadas mediante la web <https://www.elllorenc.com> (en adelante la "Web") y constituye un contrato entre Usted (en adelante "el Cliente") y:

- HAMAL 2023, S.L. (en adelante Hotel Es Figueral Nou)
- Domicilio: Ctra de Montuiri a Sant Joan, Km 7 s/n, 07230, Monuiri, Illes Balears, España
- CIF: B56431828
- Teléfono: (+34) 971 926 503
- Información y reservas hotel: [info@esfigueralnou.com](mailto:info@esfigueralnou.com)
- Información y reservas: [info@esfigueralnou.com](mailto:info@esfigueralnou.com)

La solicitud y la tramitación de reservas en esta Web, suponen la aceptación plena y incondicional del aviso legal, de las condiciones de Uso y de la política de privacidad de la Web, junto con las condiciones de la tarifa y las presentes condiciones generales de la contratación, en su última versión. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de solicitar o formalizar su reserva y cada vez que acceda a nuestra página web, ya que nos reservamos el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones generales.

### **REGULACIÓN JURÍDICA**

Las presentes condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación, 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, la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como toda la normativa turística que resulte de aplicación y, subsidiariamente, el Código Civil y el Código de Comercio.

### **CLAUSULADO**

La formalización de reservas a través de la Web están sujetas a las siguientes cláusulas:

#### **1. Manifestaciones:** El Cliente manifiesta:

- a) Ser mayor de edad y disponer de plena capacidad para formalizar la reserva, manifestando que entiende y comprende la totalidad de las condiciones que se encuentran en la Web.
- b) Que los datos suministrados cuando formaliza la reserva son verdaderos y completos.
- c) Que confirma la reserva solicitada y especialmente las fechas indicadas y el número de personas.
- d) Que se compromete al cumplimiento de las normas particulares del establecimiento turístico.

#### **2. Acceso a la Web:** El acceso a esta página Web es responsabilidad del Cliente.

#### **3. Reserva:**

**3.1.** En la reserva se incluyen los servicios detallados según las condiciones de la tarifa estipuladas en la página desde la que se solicita o formaliza dicha reserva. Esas condiciones particulares junto con las presentes condiciones generales deberán ser aceptadas por usted antes de formalizar la reserva. El contrato podrá validamente formalizarse en castellano y en los demás idiomas disponibles en la web. En caso de discrepancia entre las versiones traducidas de las presentes condiciones, prevalecerá la versión castellana.

**3.2.** El Cliente acepta que **Es Figueral Nou** no asume obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos servicios que no preste directamente y en particular respecto a la falta de veracidad, al carácter incompleto, a la falta de actualización y/o a la imprecisión de los datos o informaciones sobre ofertas, precios, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de productos o servicios de proveedores externos que se anuncien o pudieran reservarse mediante la Web. Asimismo, **Es Figueral Nou** queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por tales proveedores de las obligaciones derivadas de sus obligaciones contractuales o de la normativa en vigor.

**3.3.** Reservas on-line: El proceso de formalización de las reservas online sigue los siguientes pasos:

Paso 1. Info reserva: detalles de la reserva

Paso 2. Condiciones: aceptación de las condiciones legales.

Paso 3. Datos personales.

Paso 4. Confirmación y pago.

Una vez realizada la reserva se enviará una confirmación por correo electrónico a la dirección de contacto proporcionado por el Cliente.

El justificante de la reserva que contiene el número de localizador, así como los detalles de la misma, deberá ser impreso y guardado por el usuario para hacer entrega del mismo a su llegada al hotel.

Salvo que se disponga otra cosa en las condiciones de la tarifa, la reserva no se considera firme mientras no se lleve a cabo el pago del precio o del depósito estipulado.

**3.4.** Reservas bajo petición (reservas on request): Para los servicios que sólo pueden reservarse bajo petición, salvo que se disponga otra cosa en las condiciones de la tarifa, la mera solicitud de disponibilidad no supondrá la contratación de la reserva, quedando ésta sujeta al cumplimiento de los requisitos señalados en la página desde la que se formula su petición, así como a su efectiva confirmación por parte de **Es Figueral Nou**.

**3.5.** En cada paso de la reserva, los eventuales errores en la introducción de los datos podrán corregirse utilizando el botón "atrás" de su navegador. Asimismo, en el email de confirmación se recapitularán los datos de la reserva. En caso de detectar eventuales errores, los usuarios deberán solicitar inmediatamente las oportunas correcciones a **Es Figueral Nou**, enviando un email a: [info@esfiguralnou.com](mailto:info@esfiguralnou.com)

**3.6.** Check In: Salvo que se indique otra cosa en las condiciones de la tarifa, el check in se hará el día de llegada prevista a partir de las 15.00h y el check out a las 12.00h del día de salida.

#### **4. Precio y pago:**

**4.1.** Las condiciones, el precio de los servicios y los métodos de pago aceptados, son los que se determinan expresamente en la página en la que usted realiza la reserva.

El Cliente autoriza expresamente a **Es Figueral Nou** a realizar los cargos previstos en las condiciones de la tarifa, por ejemplo, para hacer frente a posibles penalizaciones por cancelación tardía o no presentación, aceptando que los datos del medio de pago que haya proporcionado sean utilizados para llevar a cabo los correspondientes cobros.

**4.2.** Las promociones y ofertas sólo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

**4.3.** Salvo indicación específica en sentido contrario, los precios que se indican en la Web son Precios Venta al Público, IVA incluido. La transacción se efectuará en EUROS, sea cual sea el origen del Cliente.

**4.4.** Hotel **Es Figueral Nou** solicita en las reservas, a través de su página web, los datos de una tarjeta de crédito del titular de reserva, para garantizar la efectividad de la misma.

Hotel **Es Figueral Nou** dispone de dos tarifas de pago:

-TARIFA FLEXIBLE: el usuario realizará el pago en la llegada al establecimiento. Como reserva el usuario deberá facilitar los datos de su tarjeta bancaria como garantía. Le recordamos que el

establecimiento no efectúa ningún cargo en su tarjeta de crédito al realizar la reserva aplicando la Tarifa Flexible. La factura correspondiente a la reserva se saldará directamente en el establecimiento, ya sea en metálico, con tarjeta de crédito o de cualquier otro modo aceptado por el establecimiento.

-TARIFA NO REEMBOLSABLE: con esta modalidad el usuario dispondrá de precios más económicos realizando un pago íntegro por adelantado de la reserva. El importe pagado será no reembolsable en caso de cancelación, modificación o no presentación.

Por motivos de seguridad, al efectuar la reserva aplicando la Tarifa No Reembolsable sólo se podrá pagar con tarjeta de crédito VISA o MASTERCARD. Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro, un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (Secure Sockets Layer). Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

Asimismo, los datos sobre su tarjeta de crédito son introducidos directamente en la página del banco, en el TPV (Terminal Punto de venta del Banco) y no son introducidos ni registrados en ningún servidor de **Es Figueral Nou**.

Al pagar con tarjeta VISA o MASTERCARD se le solicitarán siempre los siguientes datos: el nombre del titular de la tarjeta, el número de tarjeta, la fecha de caducidad, y un Código de Validación que coincide con las 3 últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de su tarjeta VISA o MASTERCARD, ofreciendo, de esta forma, más garantías acerca de la seguridad de la transacción.

Esta forma de pago es válida únicamente en la web.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulentamente o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución y, por tanto, exigiendo indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente a **Es Figueral Nou**, al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

## **5. Modificación y Cancelación de la reserva:**

La modificación de la reserva efectuada podrá solicitarse con más de 24 horas de antelación a la fecha de llegada al establecimiento.

La solicitud de modificación podrá realizarse por las siguientes vías, indicando siempre el localizador de su reserva:

Vía email: [info@esfigueralnou.com](mailto:info@esfigueralnou.com)

El éxito de la modificación dependerá de la disponibilidad del hotel en el momento de la petición

Salvo que se especifique otra cosa en las condiciones de la tarifa estipuladas en la página desde la que se solicita o formaliza la reserva, se aplicarán las siguientes condiciones de cancelación:

- Siempre que la reserva se haya efectuado mediante la Tarifa Flexible, Si la cancelación se efectúa con más de 7 días de antelación el establecimiento no efectuará cargo alguno.
- Siempre que la reserva se haya efectuado mediante la Tarifa Flexible si la cancelación se realiza con menos de 7 días de antelación, facultará al establecimiento a cargar al número de tarjeta de crédito facilitada el importe íntegro de la reserva.
- Si el usuario ha reservado mediante la Tarifa No Reembolsable, no tendrá opción de reembolso de la cantidad pagada.
- En caso de "NO SHOW" (en caso de no presentarse al hotel) el hotel cargará el importe íntegro de la reserva.

La reserva efectuada podrá cancelarse por las siguientes vías:

A través del sitio web: [www.esfigueralnou.com](http://www.esfigueralnou.com)

Vía email: [info@esfigueralnou.com](mailto:info@esfigueralnou.com)

Los gastos bancarios generados por la anulación de la reserva irán a cargo del cliente.

**6. Derecho de desistimiento:** A los efectos de lo previsto por el artículo 97.1.i) RDL 1/2007, se le informa de que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 103 l) del citado Real Decreto Ley, no le asiste el derecho de desistimiento.

**7. Nulidad de las cláusulas:** Si una o varias de las cláusulas incluidas en estas condiciones generales, fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, ésta afectará sólo a dicha disposición o a aquella parte que haya sido así declarada, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma afectada, por no puesta.

**8. Aceptación:** La solicitud y la formalización de la reserva implican necesariamente que todas y cada una de las presentes condiciones generales, consideradas como parte integrante de la reserva y completada con las condiciones de la tarifa y la legislación específica aplicable, son expresamente aceptadas por usted.

**9. Ley aplicable y fuero competente:** El presente contrato, se regirá por la ley española con exclusión de sus reglas de conflicto de ley. Sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores en materia de competencia jurisdiccional por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, cualquier controversia que pudiera derivarse de la utilización de la Web o de los servicios vinculados a la misma se someterá a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes atendiendo al domicilio de **Es Figueral Nou**, renunciando expresamente el Cliente a su fuero propio si lo tuviera.

Versión 1.0 – febrero de 2024