CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. PARTES Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:

(en adelante también las Condiciones Generales o *CGC)***:**

De una parte, el proveedor de la gestión de las reservas de alojamiento **MARSILANT PROMOCIONES, S.L.** cuyo nombre comercial es **ALBIR PLAYA HOTEL** *(en adelante también el prestador)*, teléfono de **atención al cliente 966 864 943**, y e-mail: **calidad@albirplayahotel.com**, siendo titular del sitio web **www.albirplayahotel.com**, expone el documento contractual que regirá la contratación de reservas de habitaciones de hotel y tratamientos de SPA a través del sitio web reseñado.

Y de otra, el **Usuario – Cliente** (*en adelante el Usuario)*, que realiza la reserva y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al prestador. Puede registrarse en el sitio web mediante un nombre de usuario y contraseña.

AMBOS ACEPTAN el presente documento, y conlleva que el usuario:

a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
b. Que es una persona mayor de edad y con capacidad suficiente para contratar.
c. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.
d. Que ha leído y acepta las presentes **condiciones generales de compra** desde el momento que realice cualquier reserva.

Este documento puede ser impreso y almacenado por los Usuarios.

El prestador pone a disposición de éstos la dirección de e-mail calidad@albirplayahotel.com para que planteen cualquier duda acerca de estas condiciones.

Las presentes condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web www.albirplayahotel.com del prestador.

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas Condiciones Generales, sin que ello pueda afectar a las reservas o promociones que fueron adquiridas previamente a la modificación, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos. En todo caso, antes de reservar han de consultarse estas condiciones generales.

Es aconsejable que guarde una copia de los datos contenidos en la realización de la reserva. **ALBIR PLAYA HOTEL** no se responsabiliza de cualquier pérdida de datos, archivos o de cualquier daño que resultara de un fallo de copia de seguridad por parte del Usuario de los datos contenidos en la reserva realizada.

La responsabilidad civil de **ALBIR PLAYA HOTEL** por los servicios suministrados queda limitada al importe de los mismos, el usuario renuncia a reclamar cualquier responsabilidad a **ALBIR PLAYA**

HOTEL por cualquier concepto en cualquier caso de insatisfacción de los servicios adquiridos en la web www.albirplayahotel.com, así como posibles fallos, lentitud de acceso o errores en el acceso a la web, incluyéndose pérdidas de datos u otro tipo de información que pudiera existir en el ordenador o red del usuario que acceda a la web www.albirplayahotel.com.

ALBIR PLAYA HOTEL pone a disposición reservas de habitaciones y tratamientos de SPA. En el caso de las **reservas de alojamiento**, estas se pueden realizar a distancia por Internet a través de su página web o telefónicamente (de lunes a viernes de 10.00 a 18.00 horas), en este último caso el pago se realiza a través del email que se le envía al cliente con la pasarela de pago. En el caso de las **reservas para el SPA** estas se realizan por teléfono de lunes a viernes de 10.00 a 18.00 horas. El pago se realiza en las instalaciones, exceptuando si es un bono regalo, en ese caso se facilitará un enlace al cliente para poder pagar.

2. Objeto del Contrato:

2.1 ***Ámbito de aplicación***: El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de reserva de alojamiento o tratamiento de SPA que conlleva la reserva de la habitación o tratamiento elegido, por un tiempo limitado, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web. Al realizar la reserva de un alojamiento se pueden solicitar los servicios extra de cuna o parking, el resto de servicios extra podrá indicarlos en las observaciones y contratarlos, bajo disponibilidad, a la llegada al hotel. El usuario acepta estas condiciones de reserva durante el proceso de contratación online verificando la casilla correspondiente. Estas CGC se aplicarán a partir del día en que se realice la reserva.

2.2 ***Territorio de aplicación***: La posibilidad de reservas de **www.albirplayahotel.com está** activa para todo el mundo.

2.3 Capacidad para contratar: Para poder realizar una reserva deberá ser mayor de edad y tener capacidad para contratar.

2.4 ***Aceptación del cliente:*** La validación de una reserva ya sea a través de la web **www.albirplayahotel.com** o telefónicamente, se realiza por correo electrónico e implica, asimismo, la aceptación automática de las CGC. Estas condiciones están disponibles en la web o, si lo desea y solicita, podemos ponerlas a su disposición por correo electrónico.

2.5. ***Modificación de las Condiciones Generales de Contratación***: **ALBIR PLAYA HOTEL** se reserva el derecho a hacer cambios y/o modificaciones en las presentes CGC. Aconsejamos a nuestros clientes que las revisen regularmente. En caso de que estos cambios o modificaciones se introdujeran una vez realizada una reserva, se aplicarán las condiciones vigentes en la fecha en la que se efectuó dicha reserva.

3. INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA WEB www.albirplayahotel.com:

3.1 ***Publicación de precios:*** Los precios de las habitaciones y tratamientos son los mostrados en la información de cada uno de ellos en nuestra web **www.albirplayahotel.com.**

Hay modalidades de reserva que ofrecen descuentos o beneficios a la hora de cancelación
El precio de los servicios extra será informado en el momento de la contratación presencial. Los detalles de las modalidades de cancelación están expuestos en la información de las habitaciones y tratamientos y en el apartado 8 de las presentes condiciones.

3.2 ***Información de las habitaciones y tratamientos:*** La información que figura en nuestra publicidad, folletos, demás material escrito, en nuestra página web o la facilitada a Ud. constituye una invitación a hacer una compra. Los contenidos de **www.albirplayahotel.com** están en constante renovación y actualización para ofrecer a nuestros clientes la información más completa y detallada posible. Todas las informaciones contractuales presentes en **www.albirplayahotel.com** se muestran en lengua española (castellano), inglés, francés y noruego y la comunicación con los clientes y usuarios, así como la formalización del contrato, se pueden realizar en alguno de estos idiomas.

3.3 ***Disponibilidad de la/s habitación/es y tratamiento/s:*** Las habitaciones y tratamientos publicados están disponibles según los requerimientos que se hayan solicitado en el momento de la búsqueda.

3.4 ***Reservas las 24h, todos los días del año:*** El horario de recepción de reservas es de veinticuatro (24) horas los 365 días. Una vez hecha la reserva recibirá automáticamente un email de confirmación del proceso y otro de confirmación, en caso de que pague vía web, de la compra cuando el prestador haya recibido y confirmado el pago correspondiente al importe de la reserva.
El horario de recepción para atender las reservas vía telefónicamente es de 10.00 a 18.00 horas de lunes a viernes.

3.5 Fraude: Si **ALBIR PLAYA HOTEL** sospecha o detecta alguna anomalía o fraude, se reserva el derecho de anular la transacción por motivos de seguridad.

4. PROCEDIMIENTO DE RESERVA:

reserva online

El usuario para poder realizar la reserva puede:

- darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario. Para ello, el usuario deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.
  El usuario seleccionará un nombre de usuario y una contraseña, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos, y no ponerlos a disposición de terceros, así como a comunicar al prestador la pérdida o robo de los mismos o del posible acceso por un tercero no autorizado, de tal forma que éste proceda al bloqueo inmediato.
  El usuario no podrá elegir como nombre de usuario palabras que tengan como fin, el confundir a otros por identificar a éste como miembro integrante del prestador, así como expresiones malsonantes, injuriosas y en general, contrarias a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres.
- O realizar la reserva como invitado, en este caso no deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de usuario. Se le solicitarán únicamente

los datos imprescindibles para poder tramitar su reserva.

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. Indique las fechas y destino en el buscador para encontrar las habitaciones disponibles y haga click en "¡Comprobar disponibilidad!".
2. Le aparecerá, según sus indicaciones las habitaciones disponibles. Una vez encontrada la habitación deseada, haga click en el botón "añadir".
3. Una vez seleccionado lo deseado, haga click en "reservar ahora".
4. Se solicitará una serie de datos personales para poder realizar la reserva, y después se solicita el consentimiento del usuario para guardar sus datos. Si lo presta, se guardan y si da su consentimiento se le enviará información de nuestros servicios y/o ofertas, si no los datos se guardarán para la gestión de la reserva. Puede registrarse si lo desea.
   Han de revisarse los controles de spam y de correo no deseado de su bandeja de entrada del correo electrónico y verificar siempre que los datos del contacto que proporcione son correctos.
5. Una vez rellenados sus datos, aparecerá el importe de la reserva, junto a una casilla de verificación que deberá marcarla puesto que es la aceptación de estas C*láusulas Generales de Contratación* y la *Política de Privacidad*.
6. Para finalizar el proceso, deberá clicar en el botón confirmar reserva.

reserva telefónica

Se solicitará una serie de datos personales para poder realizar la reserva, las características deseadas y fechas de la reserva. Se le enviará vía email la información sobre la reserva y las presentes condiciones.

En todo caso, la plataforma de contratación del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de contratación, vía correo electrónico respecto a todas las características, precio, fecha de contratación y fechas de la reserva.

Si hubiera cualquier tipo de error en cualquier punto de la reserva, deberá notificarlo de inmediato a la dirección de e-mail arriba indicada para proceder a la subsanación de este error.

Ante cualquier duda puede contactar con nuestro servicio de Atención al cliente a través de cualquiera de los métodos que se facilitan en la web **www.albirplayahotel.com**.

ALBIR PLAYA HOTEL proporcionará Atención al Cliente de forma GRATUITA a través de nuestro email de contacto calidad@albirplayahotel.com, si elige otro medio de comunicación alternativo, el usuario es quien deberá hacerse cargo del coste particular del mismo.

ALBIR PLAYA HOTEL pone a su disposición teléfonos en España sujetos al coste de su operador de telefonía.

MIEMBRO PROGRAMA ALBIR PLAYA DELUXE

El Usuario puede registrarse como usuario miembro del programa ALBIR PLAYA DELUXE. Ser miembro del programa implica que tendrá:

- 5% de descuento exclusivo en reservas.
- 50% de descuento en el recorrido de SPA del hotel **ALBIR PLAYA HOTEL**
- Late Check Out gratuito (bajo disponibilidad)

5. CONFIRMACIÓN RESERVA

El PRESTADOR reservará la habitación y/o tratamiento bajo las condiciones de pago.
En el momento de la finalización de la reserva online o telefónica le enviaremos a la dirección de correo electrónico que haya facilitado al realizar la reserva y las condiciones del pago y los datos de la reserva.

Si hay algún error en los datos debe contactar de inmediato con nuestra línea de Atención al Cliente **966 864 943** o enviar un email **a calidad@albirplayahotel.com**, para poder proceder a la rectificación adecuada.

6. PRECIOS Y PLAZOS DE LA VALIDEZ DE LAS OFERTAS:

Todos los precios expuestos en la tienda **www.albirplayahotel.com** incluyen el IVA vigente en el momento de la reserva. Todos los precios que constan en la web son válidos y se expresarán en la moneda Euro (€). Dichos gastos, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de cancelación, ni incluyen las tasas turísticas y/o el seguro de viaje.

El usuario recibirá la factura en el momento de realizar el check in.

Los precios aplicables a cada alquiler del alojamiento serán los publicados en la web y aplicados de forma automática por el proceso de contratación en la última fase del mismo.

En los casos de promociones de duración limitada, el descuento de la promoción se aplicará siempre y cuando la reserva haya sido registrada durante el período de promoción.

Los datos registrados por los diferentes métodos de pago constituyen una prueba de la fecha en que se realizaron las transacciones financieras y servirán para determinar si dicha reserva está o no sujeta a promoción.

Para cualquier información sobre la reserva, el Usuario podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del prestador o vía correo electrónico a la dirección facilitada.

7. FORMAS DE PAGO

El usuario podrá pagar:

en el hotel mediante:

- **Tarjeta de crédito:** El usuario deberá disponer de tarjeta de crédito o débito en vigor, donde deberá especificar todos los dígitos del nº de la tarjeta en el formulario correspondiente. La operación se formaliza en el momento de realizar el pedido. Sólo se aceptan pagos con tarjetas seguras en los que se efectúa autenticación de su identidad como titular de la tarjeta según el método establecido por su banco, a través de comercio electrónico seguro ("Verified by Visa" y "MasterCard SecureCode"). El pedido no podrá tenerse en cuenta y no será tramitado hasta que el pago haya sido autorizado por tu banco o caja.
  Se utiliza el sistema denominado SSL (Secure Sockets Layer), sistema de pago en un entorno seguro ya que permite el cifrado de la información transmitida durante la transacción, asegurando la confidencialidad de la misma.
- **Pago en efectivo** hasta un importe de 1000€.

Via web:

- **Tarjeta de crédito:** El usuario deberá disponer de tarjeta de crédito o débito en vigor, donde deberá especificar todos los dígitos del nº de la tarjeta en el formulario correspondiente. La operación se formaliza en el momento de realizar el pedido. Sólo se aceptan pagos con tarjetas seguras en los que se efectúa autenticación de su identidad como titular de la tarjeta según el método establecido por su banco, a través de comercio electrónico seguro ("Verified by Visa" y "MasterCard SecureCode"). El pedido no podrá tenerse en cuenta y no será tramitado hasta que el pago haya sido autorizado por tu banco o caja.
  Se utiliza el sistema denominado SSL (Secure Sockets Layer), sistema de pago en un entorno seguro ya que permite el cifrado de la información transmitida durante la transacción, asegurando la confidencialidad de la misma.
- **Pago mediante transferencia o ingreso a cuenta:** Al momento de finalizar el pedido el usuario recibirá las instrucciones con el número de cuenta para abonar el pedido. Es fundamental que se indique claramente el nº de pedido asignado y el nombre del usuario en la orden de transferencia. Para poder confirmar el pedido será necesario realizar la misma en un plazo de 7 días, de lo contrario será cancelado en nuestro sistema.

8. CONDICIONES DE CANCELACIÓN Y PAGO

El derecho de desistimiento, según el artículo 103 l) de 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, no será aplicable a los contratos que se refieran al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos

Puede cancelar hasta 72 horas antes de la llegada sin cargos, si cancela con menos de 72 horas de la llegada o no se presenta, no se devolverá el anticipo.

Para las reservas con tarifas no reembolsables, no se devolverá cantidad alguna.

Las cancelaciones, si está registrado pueden solicitarse a través de su cuenta y si no está registrado por escrito mediante email a **calidad@albirplayahotel.com.**

Si el alojamiento reservado no se ocupa el día de llegada o como máximo en el día siguiente antes de las 12 horas, la reserva quedará anulada automáticamente, a menos que nos hayan comunicado por escrito el retraso.
En caso de retraso en el día de llegada o salida anticipada en cualquier modalidad se cobrará el 100%, a no ser que medie entre ambas partes un acuerdo.

El pago total de su factura (menos el anticipo, si procede) se hará a la llegada. El pago se podrá realizar vía web o vía presencial el primer día de llegada al hotel. El pago de la estancia y de los servicios extras que no estuvieran ya contemplados en la contratación inicial y que durante su estancia se han contratado, se cobraran mediante la tarjeta de crédito titularidad del huésped que éste haya proporcionado. Los servicios extras se cobrarán una vez finalizada su estancia.

9. CONDICIONES DE LA ESTANCIA

Llegadas: El alojamiento podrá ocuparse el día de llegada a partir de las 16h.
A la llegada y conforme a la legislación vigente, el USUARIO deberá entregar la hoja de reserva y se procederá a identificar a todos los ocupantes del alojamiento.
La tasa turística se aplicará según la legislación vigente y se abonará en la recepción en el momento de la llegada.

Salidas: deberá dejarse libre el día de salida previsto antes de las 12 h de la mañana. Disponemos de servicio de salida tardía sujeto a disponibilidad y suplemento (debe consultar en la recepción).

Servicios extra:
Si el USUARIO está interesado en contratar un servicio extra puede indicarlo en el apartado petición especial en el formulario de reserva. **ALBIR PLAYA HOTEL** hará todo lo posible para satisfacer sus solicitudes, aunque no las podrá garantizar hasta el momento del check-in. Todas las solicitudes se cumplirán de acuerdo con la disponibilidad que haya ese momento.

Responsabilidades del cliente:
El USUARIO se compromete a respetar la normativa del Hotel.
Debe llevar siempre dentro de las instalaciones del hotel la tarjeta con sus datos identificativos entregada en la recepción que lo acredita como huésped del hotel.
Durante las horas de descanso de 22:00h a 8:00h, no está permitido usar las habitaciones con fines de celebraciones de fiestas, ni hacer ruido. En ningún caso está permitido ocupar la habitación por más personas que las establecidas en su capacidad máxima.
Está prohibido colgar toallas y ropa en las barandillas de los balcones.
El horario de piscina es de 10:00 a 20:00. Está prohibido clavar objetos como parasoles, toldos, etc. en el césped, así como usar colchones hinchables dentro de la piscina. Tampoco se permite el baño a personas con enfermedades infectocontagiosas, acceder con botellas o vajillas de cristal, pisar las plantas de alrededor ni tirarse de cabeza en zonas de profundidad inferior a 1,5 metros. No se pueden reservar hamacas, transcurridos 30 minutos sin que alguien las ocupe, el hotel se reserva el derecho de poner la hamaca a disposición de otros clientes.

No puede usar toallas u otras prendas de la habitación para uso exterior.
Los niños deberán ir siempre acompañados por sus padres y bajo su responsabilidad.
En caso de tener contratado los regímenes de MP o PC siempre será el primer servicio de CENA, podrá realizar el cambio del primer servicio siempre con una antelación superior a 24 horas.
En el restaurante no está permitido el uso de camisetas de tirantes para los caballeros ni el uso de ropa de baño.
No está permitido introducir o sacar comidas o bebidas de los distintos puntos de venta del hotel.
No está permitido el consumo de bebidas o alimentos en las zonas comunes del hotel si éstos no han sido adquiridos en el propio hotel.
El USUARIO es el responsable del correcto comportamiento de todos sus compañeros de reserva, en el caso contrario, el PRESTADOR se reserva el derecho a expulsar a los ocupantes del alojamiento, sin derecho a futuras reclamaciones ni a ningún tipo de compensación.
ALBIR PLAYA HOTEL, no será responsable de cualquier daño directo o indirecto que se pueda ocasionar como consecuencia del mal uso de la habitación, incluidos sin limitación alguna: destrozos, pérdidas tras incendios, robos, delincuencia, accidentes u otros tipos de daños.

El prestador no será responsable de los errores de reserva atribuibles al usuario o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

10. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLAUSULAS:

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones Generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

11. RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (ONLINE DISPUTE RESOLUTION):

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado **Organismo de resolución de litigios**, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto. Enlace a la plataforma ODR: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación del servicio objeto de estas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del prestador (si no es considerado como consumidor a efectos del TRLGDCU) o del usuario (si es considerado como consumidor a efectos del TRLGDCU).

13. NORMATIVA APLICABLE:

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto a:
Normativa europea que regula el comercio electrónico:

- Directiva 97/7/CE relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (Directiva de ventas a distancia);
- Directiva 2000/31/CE relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

Normativa española:

- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre **Condiciones Generales de Contratación**, y modificaciones posteriores,
- **REGLAMENTO (UE) 2016/679** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de **Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales**,
- **Ley 7/1996**, de 15 de enero de **Ordenación del Comercio Minorista**,
- **Ley 34/2002** de 11 de julio, de **Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico** y modificaciones posteriores.
- **DECRETO 75/2020**, de 4 de agosto, de **turismo de Cataluña**.

14. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias a través de nuestro formulario de contacto.

Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono de Atención al Cliente **966 864 943**.