

## **Condiciones generales**

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan la relación jurídica entre HOTEL SAN TELMO (en adelante, el Hotel), perteneciente a SAN TELMO LA PALMA S.L., empresa española con domicilio en Calle San Telmo 5, 38700 Santa Cruz de La Palma, España, y provisto del código de identificación fiscal (C.I.F) B76622786, y los Clientes que reserven servicios prestados por Hotel San Telmo (en adelante, "clientes", "usted" o "su"). En particular, la reserva de habitaciones, servicios de restauración y / o cualquier otro servicio prestado por Hotel San Telmo (en adelante, "servicios") están sujetos a la aceptación de los Términos y Condiciones Generales de este documento. Si tiene alguna consulta, por favor póngase en contacto con nosotros por teléfono (0034 922 415385) o por correo electrónico a [info@hotel-santelmo.com](mailto:info@hotel-santelmo.com).

## **Procedimiento de reserva**

Si usted reserva servicios prestados por el Hotel, en las condiciones que se detallan para cada reserva, es obligatorio aceptar estos Términos y Condiciones Generales. En este sentido, el Hotel no aceptará ninguna reserva no vinculante.

Los clientes que realicen cualquier reserva en el sitio web deben seguir las instrucciones de la reserva. Durante la reserva, se le pedirá que proporcione su información personal (es decir, su nombre, apellido, dirección de correo electrónico y detalles de la tarjeta de crédito/débito). Usted será responsable de que la información facilitada sea correcta y esté actualizada. Los datos recibidos por el Hotel serán tratados de acuerdo con el Reglamento Europeo (UE) 2016/679, 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 (en adelante, "GDPR") y serán utilizados exclusivamente para tramitar la reserva y el pago de los servicios, a lo que usted da su consentimiento expreso.

## **Elegibilidad**

Al acceder y utilizar esta plataforma, usted acepta que es mayor de edad y tiene plena capacidad legal y autorización suficiente para realizar Reservas. No se aceptarán reservas de ningún tipo realizadas a través del sitio web por menores de edad, salvo que estén formalmente autorizados por los padres o tutores legales correspondientes.

Al realizar la reserva, usted confirma que todas las personas nombradas en la reserva han aceptado los presentes Términos y Condiciones y asumirá toda la responsabilidad en este aspecto.

## **Tarifas y servicios**

Las tarifas del Hotel para los servicios se cotizan como cantidades totales, a menos que se especifique otra condición. Todos los precios se cotizan con el impuesto de valor añadido (IGIC) incluido. Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Tenga en cuenta que los servicios sólo pueden ser utilizados por la(s) persona(s) identificada(s) en la reserva o por la persona que realizó la compra en el sitio web. Estos servicios son intransferibles a otra persona, salvo acuerdo previo y autorización expresa del Hotel.

## **Cancelación o cambios en las reservas**

Todas las modificaciones en su reserva, una vez aceptadas por el Hotel, están sujetas a la disponibilidad, así como a una tarifa aplicable, que será cargada a su tarjeta de crédito o débito proporcionada. Cualquier modificación deberá ser comunicada al Hotel a la mayor brevedad posible con el fin de incluir dicha modificación en su reserva, si es posible.

Las cancelaciones deben hacerse a través de la página web del Hotel y son legalmente vinculantes una vez confirmadas por el Hotel. Las notificaciones de cancelaciones deben hacerse dentro del período de cancelación indicado para el servicio contratado para evitar la penalización indicada en la oferta o tarifa reservada.

Queda a discreción del Hotel la cancelación de los Servicios confirmados debido a fuerza mayor, peligro meteorológico, medidas oficiales, acto de terrorismo, huelgas, pandemia mundial o nacional, o eventos imprevisibles similares. En tales casos, el Hotel no será responsable por cualquier cambio o cancelación efectuada en su reserva, o por cualquier pérdida o daño sufrido por usted que surja.

## **Detalles de pago**

Las reservas sólo serán válidas si el pago correspondiente o la garantía de reserva se ha procesado correctamente. Las transacciones de pago en el sitio web del Hotel están encriptadas por un sistema de pago seguro. Este entorno técnicamente seguro garantiza que los detalles de las tarjetas de crédito no pueden ser interceptados y no son revelados a nadie más que a las instituciones financieras necesarias para procesar las instrucciones de pago del cliente.

Nuestro sistema acepta los métodos de pago indicados en el paso de pago. Los pagos mediante transferencia bancaria están sujetos al procedimiento de débito directo SEPA.

Si tiene alguna consulta sobre este aspecto, póngase en contacto con nosotros a través de los números de teléfono y/o el formulario de contacto facilitado en el sitio web.

## **Seguro**

El seguro del Hotel no incluye a los clientes como asegurados adicionales. En este sentido, se le recomienda contratar un seguro de viaje válido que debería cubrir cualquier pérdida personal y todos los gastos médicos en caso de accidente o enfermedad durante su viaje.

## **Reclamaciones sobre los servicios prestados por el Hotel**

En el caso de que usted tenga alguna queja o problema con los servicios prestados por el Hotel, usted debe informarnos lo antes posible, con el fin de tomar una acción adecuada para resolver la queja.

Los reclamos del cliente contra el Hotel debido a la falta de cumplimiento o al cumplimiento no conforme con el contrato deben hacerse valer dentro de los 30 días posteriores a la fecha de los servicios por escrito con una explicación detallada de los reclamos. Las reclamaciones

recibidas por el Hotel después de la expiración de este plazo no pueden ser aceptadas, excepto si los clientes demuestran que se les impidió cumplir con dicho plazo.

El Hotel no será responsable por cualquier daño o acción, omisión o negligencia de cualquier tercero.

### **Garantías**

Los servicios y todos los materiales y contenidos disponibles en el sitio web se proporcionan "tal cual" y el Hotel renuncia expresamente a cualquier otra representación y garantía, incluyendo cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular del cliente, incluso si se han comunicado al Hotel. El Hotel rechaza expresamente cualquier garantía relativa al funcionamiento de la plataforma sin ninguna interrupción, error o virus.

### **Responsabilidad**

Los clientes hacen una reserva bajo su propio riesgo. Cualquier responsabilidad del Hotel se limita al precio de los servicios, así como cualquier daño directo causado intencionalmente o por negligencia grave por el Hotel. La responsabilidad del Hotel por negligencia leve, daños consecuentes y pérdida de beneficios está excluida. El Hotel no asume ninguna responsabilidad en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales que resulten de omisiones o violación del contrato por parte del cliente. El Hotel no asume ninguna responsabilidad por la desaparición de objetos personales, dinero en efectivo, objetos de valor, equipaje, etc. durante su estancia en el Hotel, así como la pérdida, robo, daño o mal uso de cheques y tarjetas de crédito.

El Hotel no asume ninguna responsabilidad por daños basados en circunstancias que están más allá del control del Hotel, tales como fuerza mayor, eventos naturales, catástrofes, pandemia mundial o nacional, o cualquier evento imprevisible similar.

### **Cesión**

El Hotel se reserva el derecho de ceder total o parcialmente las obligaciones o los derechos de estos Términos a cualquier tercero. Las partes acuerdan que los clientes no podrán ceder parte o la totalidad de sus derechos u obligaciones a ningún tercero sin la previa autorización por escrito del Hotel.

### **Protección de datos**

Los clientes aceptan que su información personal, en particular, el nombre del cliente, el número de teléfono, la fecha de nacimiento, las direcciones de correo electrónico, la dirección, el documento de identidad o el pasaporte, el sexo, los detalles de la tarjeta de crédito o cualquier otro dato relacionado con usted que pueda ser relevante para concluir su reserva, son recogidos por el Hotel con el fin de llevar a cabo los Servicios de acuerdo con estos Términos y Condiciones y en cumplimiento del Reglamento Europeo (UE) 2016/679, de 27 de abril, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos.

**Ley aplicable y tribunales competentes**

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con la Ley generalmente aplicable en España. Para cualquier controversia que surja por la interpretación o ejecución de estas Condiciones Generales, las partes, con renuncia expresa a su propio fuero, se someten a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Santa Cruz de La Palma.