



## CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales de Uso y de la Contratación (en adelante, "las Condiciones Generales") rigen el acceso y la utilización del sitio web accesible a través del nombre de dominio [www.quierohotel.com](http://www.quierohotel.com); incluyendo sus respectivos subdominios (en adelante, "el Sitio Web"), así como la contratación de productos a través de éste. El simple acceso al Sitio Web atribuye a quien lo realiza la condición de Usuario del Sitio Web (en adelante, "el Usuario") e implica la aceptación de todos los términos incluidos en estas Condiciones Generales. En caso de no estar de acuerdo con estas Condiciones Generales, el Usuario debe abandonar inmediatamente el Sitio Web sin utilizarlo.

Por medio de la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Usuario manifiesta:

- Que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Que, en caso de que se disponga a contratar algún producto y/o servicio, tiene capacidad suficiente para ello.
- Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

### **1. Información general del Sitio Web**

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, a continuación se ofrece la información general del Sitio Web:

**Titular:** QUIEROHOTEL, S.L. (en adelante referido por su nombre comercial, "Quierohotel.com").

**Sede y establecimiento:** calle Trinidad Grund n.33 29001 Málaga

**N.I.F.:** B-92814219

**E-mail:** [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com)

**Teléfono:** 951 004 014

**Datos Registro Mercantil:** Reg. Mercantil Málaga, T.4235, L.3145, F.108, Secc. Gral, Hoja/ MA-89380, Inscr. 1ª

**Quierohotel.com** presta sus servicios como intermediaria entre los Agentes Mayoristas y el cliente final.

### **2. Normas de utilización del Sitio Web**

El Usuario se obliga a utilizar el Sitio Web y todo su contenido y servicios conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público y las presentes Condiciones Generales, no empleándolos para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan cualesquiera normas del ordenamiento jurídico aplicable.

El Usuario se compromete a:

I.- No introducir o difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apología del terrorismo o que atenten contra los derechos humanos.

II.- No introducir o difundir en la red programas de datos (virus y software nocivo) susceptibles de provocar daños en los sistemas informáticos del proveedor de acceso, sus proveedores o terceros Usuarios de la red Internet.

III.- No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que atente contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos constitucionalmente y en los tratados internacionales.

IV.- No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que constituya publicidad ilícita o desleal.

V.- No transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de sollicitación, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidas para ello.

VI.- No introducir o difundir cualquier información y contenidos falsos, ambiguos o inexactos de forma que induzca a error a los receptores de la información.

VII.- No suplantar a otros Usuarios utilizando sus claves de registro a los distintos servicios y/o contenidos del Sitio Web.

VIII.- No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación de los derechos de propiedad intelectual e industrial, patentes, marcas o copyright que correspondan a los titulares del Sitio Web o a terceros.

IX.- No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación del secreto de las comunicaciones y la legislación de datos de carácter personal.

El Usuario se obliga a mantener indemne a **Quierohotel.com** ante cualquier posible reclamación, multa, pena o sanción que pueda venir obligada a soportar como consecuencia del incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las normas de utilización antes indicadas, reservándose, además, **Quierohotel.com** el derecho a solicitar la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

El Usuario asimismo declara que toda la información suministrada por él para la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa.

### **3. Contenidos y servicios enlazados a través del Sitio Web**

El Sitio Web puede contener dispositivos técnicos de enlace, directorios e incluso instrumentos de búsqueda que permitan al Usuario acceder a otras páginas y portales de Internet (en adelante, "Sitios Enlazados"). En estos casos, **Quierohotel.com** sólo será responsable de los contenidos y servicios suministrados en los Sitios Enlazados en la medida en que tenga conocimiento efectivo de su ilicitud y no haya desactivado el enlace a los mismos con la diligencia debida. En el supuesto de que el Usuario considere que existe un Sitio Enlazado con contenidos ilícitos o inadecuados podrá comunicarlo a **Quierohotel.com**, sin que en ningún caso esta comunicación conlleve para **Quierohotel.com** la obligación de retirar el correspondiente enlace.

En ningún caso la existencia de Sitios Enlazados debe presuponer la formalización de acuerdos entre **Quierohotel.com** y los responsables o titulares de los mismos, así como tampoco la recomendación o promoción de los Sitios Enlazados y/o sus contenidos por parte de **Quierohotel.com**.

A menos que se indique expresamente lo contrario en el Sitio Web, **Quierohotel.com** no conoce los contenidos y servicios de los Sitios Enlazados y, por tanto, no se hace responsable por los daños que su ilicitud, calidad, desactualización, indisponibilidad, error e inutilidad puedan producir al Usuario o a cualquier tercero.

#### **4. Propiedad intelectual e industrial**

Todos los contenidos del Sitio Web, entendiéndose por éstos a título meramente enunciativo los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, tecnología, software, links y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente, son propiedad intelectual de **Quierohotel.com** o de terceros, sin que puedan entenderse cedidos al Usuario ninguno de los derechos de explotación reconocidos por la normativa vigente en materia de propiedad intelectual sobre los mismos.

Las marcas, nombres comerciales o signos distintivos publicados en el Sitio Web son titularidad de **Quierohotel.com** o terceros, sin que pueda entenderse cedido al Usuario ninguno derecho sobre los mismos.

### **CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN**

#### **1.1. Características principales de los alojamientos y destinos**

Las características principales de los alojamientos/paquetes vacacionales ofrecidos a través del Sitio Web pueden consultarse en la propia ficha descriptiva con la que se presentan.

#### **1.2. Proceso de contratación**

La lengua en la que el Usuario podrá formalizar el contrato es la española.

El procedimiento para contratar servicios de alojamiento a través del Sitio Web es el siguiente:

1º.- Localizar el destino en el que se desea reserva un hotel/paquete vacacional y escoger uno de los hoteles/paquete vacacional que se muestran en el resultado de búsqueda. Desde la ficha del hotel/destino deseado, el Usuario deberá hacer clic en el botón etiquetado como “reservar”.

2º.- Una vez seleccionado el hotel/paquete vacacional deseado, el Usuario podrá ver el coste total de la reserva y las características en las que se basa (fechas de llegada y de salida, número de noches, tipo de habitación, nº de personas/ocupantes, régimen de alojamiento y precio total con I.V.A. incluido).

3º.- Si el Usuario dispone de un cupón de descuento, deberá introducirlo en este momento.

4º.- En el caso que el Usuario desee contratar el seguro de cancelación, deberá marcar la casilla correspondiente previa lectura de los términos y condiciones del seguro.

5º.- El Usuario deberá cumplimentar el formulario para la confirmación de la reserva con los datos que se le soliciten, además de incluir los datos que se le requieran en relación a la forma de pago escogida por el Usuario de entre los métodos de pago que se enumeran en la cláusula 1.7 de las presentes Condiciones Generales.

6º.- Antes de darle al botón de “confirmación” el Usuario deberá marcar la casilla que corresponda en caso de querer recibir por vía electrónica la factura correspondiente.

7º.- Finalmente, el Usuario deberá revisar que los datos introducidos son correctos y confirmar la reserva. En el caso de que el Usuario no introduzca todos los datos requeridos que se marcan como obligatorios mediante un asterisco, no podrá finalizar el proceso de contratación.

8º.- El Usuario recibirá, en la dirección de correo electrónico designada en el formulario de reserva, un Bono de Reserva en el que se especificarán los servicios contratados y el número de localizador que identifica su reserva en nuestro sistema.

**Quierohotel.com** guardará prueba electrónica de la contratación efectuada por el Usuario.

### **1.3 Formalización del contrato**

La formalización del contrato se realiza en el mismo momento de la confirmación del servicio, de la aceptación de las condiciones generales, y de su pago; según los pasos de contratación establecidos anteriormente. En el acto de la confirmación deberá depositarse el importe total del alojamiento mediante el pago de los servicios con alguno de los medios de pago que se enumeran en la cláusula 1.7 de las presentes Condiciones Generales, no considerándose una plaza alguna en firme mientras no se efectúe dicho pago y no se obtenga localizador válido de reserva, considerándose la plaza como anulada, aplicándose, las condiciones reseñadas en el apartado cancelaciones.

### **1.4. Corrección e identificación de errores en la introducción de datos**

Cuando el Usuario olvide cumplimentar algún dato marcado como obligatorio mediante un asterisco rojo, no podrá avanzar en el proceso de contratación o validación hasta haberlo cumplimentado. Un mensaje en pantalla le advertirá de dicha circunstancia.

La dirección de email proporcionada por el cliente podrá ser usada única y exclusivamente para comunicaciones referentes a la reserva y para el envío de un único cuestionario sobre el servicio prestado que podrá rellenar de manera anónima y voluntaria de cara a mejorar la calidad del servicio y confirmar la prestación correcta de este.

### **1.5. Requerimiento de información adicional**

**Quierohotel.com** podrá requerir el envío por parte del cliente de autorización expresa del pagador y de una fotocopia legible de la tarjeta y DNI o pasaporte del titular en los siguientes casos:

- 1.- Si el importe total de la reserva confirmada es igual o superior a 1.000 euros.
- 2.- Si el titular de la tarjeta de crédito usada como medio de pago sea distinto al nombre del viajero que figura en la reserva.
- 3.- Otras circunstancias que **Quierohotel.com** considere oportunas.

**Quierohotel.com** se reserva el derecho de cancelar la reserva en el caso de no recibir dicha documentación en el plazo que se le haya indicado a tal efecto.

#### **El precio de los servicios incluye:**

- Impuesto sobre el Valor Añadido en los países de la Unión Europea.
- El alojamiento incluye: Estancia en el establecimiento elegido en el régimen contratado o en otros similares en caso de sustitución.
- El traslado incluye: Todo servicio especificado en el bono de confirmación.
- El servicio de entradas y excursiones incluye: Todo servicio especificado en el bono de confirmación.

#### **El precio de los servicios no incluye:**

- Visados, "tasas de estancia" o "tasas turísticas", servicios de hotel opcionales y otros similares no especificados concretamente en la contratación.

- El traslado no incluye: Equipajes especiales tales como equipamiento deportivo (palos de golf, tablas de ski o windsurf, etc) y sillas de ruedas eléctricas, los cuales serán objeto de recargo.

- El servicio de entradas y excursiones no incluye: Cualquier servicio no especificado en la confirmación.

### **1.7 Formas de pago aceptadas**

El Usuario dispone de las siguientes formas de pago:

#### **a) Pago de reservas mediante tarjeta de crédito:**

Tal y como se ha establecido en el apartado 1.2 de las presentes Condiciones Generales relativo al proceso de contratación, el Usuario deberá realizar el pago de la reserva mediante el uso de una tarjeta de crédito (VISA, Master Card y Maestro).

#### **b) El pago de reservas mediante ingreso en cuenta/transferencia:**

Para las reservas efectuadas mediante Ingreso en Cuenta/Transferencia, el cliente tendrá que realizar el citado pago obligatoriamente antes la fecha límite establecida al efectuar la reserva.

Una vez efectuado el pago, deberá de enviar el justificante bancario al Email **clientes@quierohotel.com**. Si no se acredita el pago de la totalidad del importe de la reserva en la fecha límite establecida, la reserva quedara automáticamente **CANCELADA**, no teniendo el cliente derecho a reclamación o indemnización alguna.

### **1.8. Envío de facturas**

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales de la Contratación el Usuario acepta expresamente el envío de la factura en formato electrónico. En cualquier caso, el Usuario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado para el envío de la factura en formato electrónico y solicitar a **Quierohotel.com** el envío de la factura en papel, bien sea a través de su número de Atención al Cliente 951 004 014 o el email [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).

## **2. Consideraciones especiales**

### **2.1. Hoteles y apartamentos**

El cliente es responsable de hacer la reserva correcta indicando número de personas que han de ocupar la habitación o apartamento (sin omitir los niños), cualquiera que sea su edad. Los Establecimientos pueden negarse a admitir la entrada de las personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación por esta causa.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, vendrán determinados por la categoría oficial asignada y estarán sometidos a control administrativo. Se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación. Los establecimientos deben haber sido advertidos previamente mediante los bonos o documentación definitivas del viaje.

Si se prevé la llegada más tarde, se recomienda avisar con anticipación. De no hacerlo, el establecimiento podría disponer de la/s habitación/ s o apartamento/os.

Cuando los viajeros soliciten servicios sujetos a disponibilidad, tales como servicios vista al mar, camas separadas, etc. y éstos no puedan ser facilitados, la Agencia no contraerá más responsabilidad que la de comunicarlo al hotel para que en la medida de lo posible estos puedan ser facilitados.

## **2.2. Traslados**

Las siguientes condiciones se aplicarán a aquellos clientes que reserven servicios de traslado a través de **Quierohotel.com**.

**Quierohotel.com** no está obligado a transportar niños menores de 14 años, salvo que el menor esté acompañado por una persona responsable de 18 años o edad superior.

El bono reflejará toda la información necesaria para localizar el punto de origen del transporte. El bono mostrará igualmente el número de teléfono de contacto para comprobar la reserva y obtener información sobre posibles contingencias. Usted deberá llevar consigo el bono en todo momento en que se halle disfrutando del servicio de traslado, y deberá exhibirlo para la inspección cuando sea requerido a tal efecto, debiendo conservarlo en buenas condiciones.

**Quierohotel.com** le recomienda presentarse en el punto de origen del servicio de transporte con una antelación mínima de 10 minutos a la hora fijada para la salida.

Si el pasajero llega con posterioridad a la hora señalada de salida, **Quierohotel.com** puede darle el asiento a otro pasajero, en cuyo caso se considerará que ha perdido el traslado. **Quierohotel.com** no se responsabilizará de la llegada tardía al punto de origen del servicio de transporte, y no estará obligado ni a retrasar el servicio, ni a proveerle de un servicio adicional de traslado.

Todos los traslados serán llevados a cabo en la fecha determinada en el bono por lo que deberá acudir con la antelación debida con el fin de tener el suficiente tiempo para efectuar la conexión con el servicio de traslado en avión o por otro medio de transporte proporcionado por cada transportista.

Las líneas aéreas le sugieren que estén en el aeropuerto con al menos 2 horas de antelación a la hora programada de salida de su vuelo.

A pesar de lo expuesto en el párrafo precedente, los traslados desde el aeropuerto pueden ser automáticamente retrasados si el vuelo sufre una demora. Usted asume su obligación de cumplir con las normas particulares establecidas por el prestador del servicio durante el desarrollo del traslado.

## **2.3. Equipaje**

Cada uno de los pasajeros estará autorizado a portar UNA MALETA y UNA unidad de equipaje de mano. Cualquier exceso de equipaje debe ser declarado en el momento de la reserva. Tanto el exceso de equipaje como el porte de objetos especiales deberán ser debidamente informados en el apartado "Observaciones" en el proceso de reserva.

Se entiende que Usted llevará consigo todo su equipaje y sus pertenencias personales, con independencia del lugar donde los mismos se hallan depositados dentro del vehículo, y que tal equipaje y pertenencias personales se transportan bajo su exclusiva responsabilidad. **Quierohotel.com** le recomienda que se halle presente durante la manipulación, carga y descarga del equipaje.

## **2.4. Entradas, actividades y excursiones**

Las siguientes condiciones se aplicarán a aquellos clientes que realicen reservas de entradas y/o excursiones a través de **Quierohotel.com**.

La comunicación de la confirmación de la reserva deberá realizarse a través de la página web **Quierohotel.com**.

El bono reflejará toda la información necesaria para localizar el lugar de prestación del servicio contratado para localizar el punto de encuentro donde comienza la excursión. El bono mostrará igualmente el número de teléfono de contacto para comprobar la reserva y obtener información sobre posibles contingencias.

Usted deberá llevar consigo el bono en todo momento en que se halle disfrutando del servicio contratado, y deberá exhibirlo para la inspección cuando sea requerido a tal efecto, debiendo conservarlo en buenas condiciones.

### **3. Derecho de desistimiento y cancelaciones**

En todo momento el usuario puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, sin ningún coste adicional.

El reembolso de las cantidades tras ejercer la cancelación de las reservas se realizará lo más rápidamente posible, a más tardar en todo caso antes dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha en la que el Usuario informe a **Quierohotel.com** su deseo de desistir del contrato. **Quierohotel.com** procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario para la transacción inicial. En todo caso, deberán observarse los plazos de cancelación establecidos por cada reserva ya que en caso de cancelar el contrato fuera de este plazo se deberá abonar las cantidades que en cada caso correspondan.

Para Cancelar o Modificar reservas **Quierohotel.com** pone a disposición de sus clientes su número de Atención al Cliente **951 004 014** o el email [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).

#### **3.1. Supuesto de no aplicación del derecho de desistimiento**

De conformidad con lo previsto en el artículo 103.g) del 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, el Usuario no podrá desistir del contrato de 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.

### **4. Quejas, reclamaciones y solicitudes de información**

El Usuario puede dirigir sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información al Servicio de Atención al Cliente de **Quierohotel.com**, utilizando para ello cualquiera de las siguientes vías:

- Enviando un escrito al Servicio de Atención al Cliente de **Quierohotel.com**, calle Trinidad Grund n.33-35, 2D 29001 Málaga.
- Enviando un correo electrónico a la dirección [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).
- Llamando al teléfono 951 004 014.

**Quierohotel.com** dará respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

**Quierohotel.com** entregará al Usuario una clave identificativa y un justificante por escrito, mediante correo electrónico, para que éste tenga constancia de su queja o reclamación.

**Quierohotel.com** dispone de hojas oficiales de queja/reclamación/denuncia, que el Usuario puede solicitar al Servicio de Atención al Cliente de **Quierohotel.com**.

### **5. Responsabilidades**

Cuando el consumidor aprecie la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados, deberá notificarlo inmediatamente al prestador de los mismos, y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia Organizadora, a fin de que esta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la Agencia Organizadora supondrá que sea el consumidor quien deba probar el incumplimiento en la ejecución ante la Dirección General de Turismo y/o tribunal competente, puesto que fuera de ese plazo a la Agencia

Organizadora le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originan a consecuencia de retrasos en salidas, meteorológicas, huelgas u otras de fuerza mayor.

Las descripciones de los servicios reflejados en cada establecimiento han sido facilitadas por los propios establecimientos, en las fechas de contratación, por lo que pueden estar sujetas a posibles variaciones. Las fotografías expuestas se han tomado o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo, por lo que la Agencia no se responsabiliza si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante su estancia.

## **6. Política de protección de datos**

En virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales que nos facilite quedarán incorporados y serán tratados en los ficheros titularidad de QUIEROHOTEL, S.L., con el fin de poder prestarle los servicios solicitados.

Asimismo, salvo que usted manifieste expresamente lo contrario mediante la marcación del correspondiente check box del formulario de reservas, QUIEROHOTEL, S.L. podrá utilizar sus datos personales para mantenerle informado, incluso por medios electrónicos, sobre ofertas y promociones de la Compañía.

QUIEROHOTEL, S.L. le informa de la posibilidad de ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal mediante escrito dirigido a C/. Trinidad Grund, 33-35, 2ºD, 29001 - Málaga, acompañando fotocopia de su D.N.I.

Mediante la cumplimentación del presente formulario, usted autoriza a QUIEROHOTEL, S.L. a comunicar sus datos personales al establecimiento hotelero para el que esté realizando la reserva. Asimismo, en caso de haber contratado algún seguro de viaje, usted autoriza también a comunicar sus datos.

## **7. Nulidad e ineficacia de las cláusulas**

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

## **8. Legislación aplicable**

Estas Condiciones Generales se regirán e interpretarán conforme a la legislación española.

## **9. Jurisdicción competente**

En caso de litigio entre **Quierohotel.com** y el Usuario, éste podrá interponer su acción ante los tribunales españoles correspondientes al domicilio de **Quierohotel.com**, o bien ante los tribunales del lugar donde el Usuario esté domiciliado.