

## **POLÍTICA DE RESERVAS REALIZADAS POR VÍA TELEFÓNICA, E-MAIL, FAX O EN RECEPCIÓN**

Términos y condiciones generales de la reserva.

Estas son las condiciones generales para realizar la reserva en HOTEL RURAL “LOS FRUTALES” vigentes desde su fecha de publicación (01-noviembre-2014).

HOTEL RURAL “LOS FRUTALES” puede variar las presentes condiciones sin previo aviso, informando siempre a través de esta página web de la publicación de las mismas.

Recomendamos su lectura de nuevo si comprueba que la fecha de publicación es posterior a su última visita.

Cuando usted tramita una reserva en nuestro establecimiento, ya sea a través del teléfono, vía e-mail o de forma directa en recepción, acepta expresamente todas y cada una de las condiciones generales de esta reserva, así como los términos de la vigente legislación específica del sector que sean de aplicación.

### **Reservas**

Toda la información sobre la reserva le será comunicada por el mismo medio que utilice para contactar con nosotros: teléfono, e-mail o fax, a no ser que solicite recibirla de otro modo.

Puede consultar los precios de nuestras habitaciones, que son distintos según temporada, así como otros servicios anexos en nuestra “Tarifa de Precios”.

Para confirmar la reserva y para que sirva como garantía de la misma, se le solicitará que realice un pago a cuenta equivalente al 40% del total de la estancia, que puede hacer efectivo utilizando el medio que prefiera:

- Cargo en su tarjeta de crédito. Aceptamos todas las tarjetas (VISA, Mastercard ...) excepto American Express.
- Ingreso en cuenta o transferencia a nuestra entidad bancaria (en este caso se le facilitarán los datos).

El importe de dicho pago a cuenta se le comunicará en el mismo momento. El resto de su factura, lo abonará el día de salida del establecimiento.

Si existe cancelación de la reserva y ésta se realiza dentro del plazo que se indica en nuestra “Política de cancelación”, esta cantidad entregada a cuenta le será reembolsada, utilizando para ello el mismo medio por el que usted lo abonó, descontando, si las hubiera, las comisiones bancarias.

Se entiende que la disponibilidad de las habitaciones será la que exista en el momento en que usted realiza la reserva. Si no cierra la reserva, lógicamente, HOTEL RURAL “LOS FRUTALES” hará uso de esas habitaciones.

En el precio de la reserva están incluidos los servicios incluidos en el régimen de estancia solicitado en el momento en que usted efectúa la misma.

## **Responsabilidad del cliente**

Cuando usted reserva en HOTEL RURAL “LOS FRUTALES”, es plena y exclusivamente responsable de la exactitud de la información que nos facilite o que haga constar.

Especialmente, debe indicar correctamente el número de personas, adultos y niños, que ocuparán la habitación. Esto es obligatorio para no sobrepasar el aforo del establecimiento y, caso de comprobarse que su incorrección al informarnos ha sido deliberada, podría darse por anulada su reserva.

Igualmente y según las normas de nuestro establecimiento, podría ser motivo de anulación de la reserva y en casos extremos, hasta se podría producir el desalojo de nuestras instalaciones, si viene acompañado por animales de compañía, o mantienen actividades que molesten o perturben el normal descanso del resto de los huéspedes alojados.

Al realizar la reserva, usted manifiesta que es mayor de edad según la legislación española, hecho que será comprobado a su llegada al establecimiento. Si en ese momento se comprueba que usted no es mayor de edad, se anulará la reserva automáticamente.

Garantizamos la seguridad del uso de su tarjeta de crédito en nuestras instalaciones, tanto para el pago de su reserva como para el posterior abono del importe total de su estancia o bien, sus consumiciones en el RESTAURANTE “LOS FRUTALES”, pues utilizamos los sistemas más modernos y trabajamos en el entorno más seguro que nos proporciona nuestra entidad bancaria.

Si realiza su reserva en HOTEL RURAL “LOS FRUTALES” está gestionándola directamente con nosotros, no tenemos intermediarios.

## **Cobros**

Si usted ha realizado el ingreso/transferencia por el importe de su reserva, es conveniente que a continuación nos lo comunique por correo electrónico a la cuenta [hrlosfrutales@gmail.com](mailto:hrlosfrutales@gmail.com), indicando claramente su nombre y fecha para la que ha reservado.

Si somos nosotros quienes realizamos el cargo en su tarjeta de crédito, sepa que puede ser que no lo vea reflejado hasta que no pasen varias horas (como máximo 48 h.) y, que para el caso de que su cuenta esté fuera de España, el cargo puede demorarse varios días.

## **Entrada (check in)**

Puede disponer de su habitación a partir de las 12:00 h. Una vez se persone en el Hotel, diríjase a la recepción para comunicar su llegada y cumplimentar el parte de viajeros.

Aunque su reserva está garantizada, si desea entrar al establecimiento antes de esta hora o bien, después de las 18:00 h., le rogamos que lo informe en la recepción.

## **Salida (check out)**

El horario de salida de la habitación debe ser siempre antes de las 12:00 h. del día que figura como salida en su reserva, independientemente de los servicios o actividades que tenga contratadas.

En caso de que lo necesite (espera de taxis, hora de vuelos, etc.), el Hotel le facilitará instalaciones para guardar su equipaje de forma gratuita. Igualmente de forma gratuita, el Hotel le permitirá mantener su habitación hasta la hora de su partida, si la habitación está disponible. Por favor, cuando prevea esta situación, consulte en recepción.

### **Política de cancelación, desistimiento y modificación de reserva**

Usted puede desistir de los servicios solicitados o contratados y, dependiendo de los plazos que se indican a continuación, existirá o no posibilidad de reembolso:

En temporada baja:

- Cancelando con menos de 2 días de antelación al día de entrada: pérdida de la cantidad que haya entregado a cuenta.

- Cancelando con más de 2 días de antelación al día de entrada: se devolverá la cantidad que haya sido entregada a cuenta por el mismo medio que el cliente haya utilizado, descontando, si las hubiera, las comisiones bancarias.

En temporada alta:

- Cancelando con menos de 7 días de antelación al día de entrada: pérdida de la cantidad que haya entregado a cuenta.

- Cancelando con más de 7 días de antelación al día de entrada: se devolverá la cantidad que haya sido entregada a cuenta por el mismo medio que el cliente haya utilizado, descontando, si las hubiera, las comisiones bancarias.

Otras cancelaciones (reservas que hayan sido realizadas por menores, desalojos, etc.): pérdida de la cantidad entregada a cuenta.

Las fechas y especificaciones de las temporadas en nuestro establecimiento, se detallan en nuestra "Tarifa de Precios".

Si tiene algún problema para presentarse en nuestro establecimiento el día previsto de llegada, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para confirmarnos que desea que mantengamos su reserva, ya que, caso contrario y si no tenemos noticias tuyas, nos reservamos el derecho de anular el resto de su estancia, y cobrar por gastos de cancelación, el 100% de la cantidad entregada a cuenta.

Si desea realizar la cancelación de su reserva o bien modificarla, deberá dirigirse a HOTEL RURAL "LOS FRUTALES" utilizando el medio que prefiera, por teléfono (91 852 02 44) o e-mail (hrlosfrutales@gmail.com), indicando claramente a nombre de quién se realizó la reserva y la fecha de entrada.

Las reservas no se darán por canceladas hasta que HOTEL RURAL "LOS FRUTALES" no le envíe una confirmación de haberla efectivamente realizado por teléfono o correo electrónico.

### **LOPD**

En cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán

tratados y quedarán incorporados en ficheros responsabilidad de HOTEL RURAL “LOS FRUTALES”, registrados en la Agencia Española de Protección de Datos, con la finalidad de la prestación del servicio de hospedaje en el establecimiento y de la gestión de las reservas.

Al firmar el parte de entrada, autoriza la comunicación de sus datos de carácter personal a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para la finalidad del cumplimiento con lo establecido en la ley Orgánica 1/1992 de Protección de Seguridad Ciudadana, Orden INT/1922/2003, de 3 de julio sobre Libros-Registro y Partes de Entrada de Viajeros en Establecimientos de Hostelería, realizándose la comunicación únicamente con este fin.

En todo caso, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a HOTEL RURAL “LOS FRUTALES”, Carretera de las Dehesas 33, Cercedilla, 28470 Madrid.

El HOTEL RURAL “LOS FRUTALES” se compromete a no ceder estos datos a otras empresas. Usted responde en todo caso de la veracidad de los datos facilitados.

### **Legislación aplicable**

Todas las cuestiones que pudieran suscitarse relativas a la interpretación, cumplimiento y validez de las presentes condiciones generales y de su estancia en nuestro establecimiento, se regirán por las cláusulas anteriores y lo que en ellas no estuviera previsto, por la legislación española y de la Comunidad Autónoma de Madrid, sometiéndose expresamente las partes a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, renunciando ambas partes a cualquier otro fuero que pudiese existir.