

Términos y Condiciones para Reservas Directas y Cajas Regalo en los establecimientos de la Red de Hospederías de Extremadura

1. ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE DOCUMENTO: Gebidexsa, S.A.U. con C.I.F. nº A-06459341, y domicilio social en Mérida, C/ Benito Arias Montano, 1, Escalera 2, Planta 4ª, e inscrita en el Registro Mercantil de Badajoz, el 21 de diciembre de 2016, al Tomo 648, Folio 121, Hoja BA-16385, Inscripción 39a, gestiona los establecimientos con la denominación comercial “Red de Hospederías de Extremadura” y permite realizar reservas de servicios prestados en dichos establecimientos a través de Internet, correo electrónico o teléfono. Los establecimientos incluidos en la Red de Hospederías de Extremadura y objeto del presente documento son los siguientes:

HOTEL 4* HOSPEDERÍA HURDES REALES

C/ Factoría, s/n. 10625 Las Mestas – Ladrillar (Cáceres)
Tel. 927 43 41 39
recepcion-hurdes@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00643

HOTEL 4* HOSPEDERÍA CONVENTUAL DE ALCÁNTARA

Carretera del Poblado Iberdrola, s/n – 10980 Alcántara (Cáceres)
Tel. 927 39 06 38
recepcion-alcantara@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00723

HOTEL 4* HOSPEDERÍA MIRADOR DE LLERENA

C/ Aurora, 7. 06900 Llerena (Badajoz)
Tel. 924 87 05 97
recepcion-llerena@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-BA-00597

HOTEL 4* HOSPEDERÍA PARQUE DE MONFRAGÜE

Ctra. Plasencia – Trujillo, Km. 37 10694 Torrejón el Rubio (Cáceres)
Tel. 927 45 52 79
recepcion-monfrague@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00587

HOTEL 4* HOSPEDERÍA VALLE DEL AMBROZ

Plaza del Hospital, s/n – 10700 Hervás (Cáceres)
Tel. 927 47 48 29
recepcion-ambroz@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00627

HOTEL 4* HOSPEDERÍA PUENTE DE ALCONETAR

Plaza de la Constitución, s/n – 10940 Garrovillas de Alconétar (Cáceres)
Tel. 927 30 92 22
recepcion-alconetar@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00629

HOTEL 4* HOSPEDERÍA CONVENTUAL SIERRA DE GATA

Camino del Convento, 39 – 10892 San Martín de Trevejo (Cáceres)
Tel. 927 14 40 21
recepcion-sanmartin@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00772

HOTEL 4* HOSPEDERÍA VALLE DEL JERTE

C/Ramón Cepeda, 18 – 10612 Jerte (Cáceres)
Tel. 927 47 01 01
recepcion-jerte@hospederiasdeextremadura.es
Cód. Registro Turismo: H-CC-00588

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO:

2. Sus datos se tratarán de acuerdo a las normativas europeas y españolas de protección de datos. Puede leer nuestra política de privacidad completa en la web oficial de Hospederías de Extremadura:

<https://www.hospederiasdeextremadura.es/es/politica-de-privacidad>

3. La realización de cualquier operación supone la aceptación íntegra de las presentes condiciones generales. Estas condiciones son de aplicación general, salvo en promociones que indiquen lo contrario explícitamente.

4. Los precios publicados incluyen los impuestos aplicables por ley en la fecha de publicación. Cualquier variación en los conceptos, bases o tipos tributarios aplicables, dará lugar a su consiguiente repercusión en el precio final del servicio, en la fecha en que el mismo se preste.

5. El usuario deberá ser mayor de edad y será el único responsable en el caso de que la utilización del servicio se haga de forma defectuosa, parcial o errónea, o en caso de que alguien opere en su nombre o por su cuenta.

6. La entrada en el hotel será a partir de las 14:00 horas del día de llegada, debiendo haber realizado el check-out antes de las 12:00 horas del día de salida. Los horarios del servicio de restauración son los recogidos en la página web.

7. Para cualquier información adicional puede contactar con Hospederías de Extremadura por estos medios:

- Por teléfono (24 horas):

- 924 870 597 (Central de Reservas)
- 927 434 139 (Cajas Regalo)

- Por correo electrónico:

- reservas@hospederiasdeextremadura.es
- regala@hospederiasdeextremadura.es

8. Si encuentra algún problema durante el proceso de reserva, prestación de servicios o cualquier otra gestión en la que intervenga Gebidexsa y no consigue una solución que considere satisfactoria a través de los medios de contacto indicados anteriormente, puede elevar su petición a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a través del siguiente enlace:

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS:

9. Para gestionar las reservas de sus clientes, Gebidexsa solicitará inicialmente su nombre y apellidos, número de identificación fiscal, teléfono de contacto y correo electrónico, para poder enviarles cualquier comunicación relativa al estado de sus reservas. En caso de cualquier alergia, intolerancia, problema de salud u otro asunto que pudiera suponer necesidades especiales durante su estancia, el cliente los comunicará por escrito al establecimiento antes de su llegada al mismo. Para cualquier gestión posterior relativa a su reserva, el cliente deberá utilizar el localizador que recibirá en el correo electrónico de confirmación. Antes de la entrada a la habitación, Gebidexsa solicitará también al cliente los datos exigidos para el cumplimiento de la legislación relacionada con los servicios de alojamiento.

10. GARANTÍA DE PAGO: Tras efectuar una reserva, Gebidexsa podrá solicitar al cliente realizar una preautorización del importe de la reserva en su tarjeta bancaria como garantía de pago. Esta preautorización será cancelada por parte de Gebidexsa en caso de que el cliente cancele su estancia dentro de los supuestos permitidos. En caso contrario, sería utilizada para cobrar al cliente la penalización que corresponda por cancelación fuera de plazo o no presentarse al establecimiento.

Dependiendo de las características de la reserva, el hotel podrá exigir para su formalización un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe de los servicios que se prestarán. El anticipo consistirá, como máximo, en el 25 % del precio total de los servicios reservados, y podrá devolverse siempre que se cumplan las condiciones de la política de cancelación contratada.

11. POLÍTICA DE CANCELACIÓN ESTÁNDAR: En las reservas con política de cancelación estándar, el cliente abonará el importe de su estancia el día de salida del hotel. Si el cliente no se presentase en el hotel el día de llegada, o cancelase su reserva fuera del periodo de cancelación gratuita, se cargará en su tarjeta el importe de los servicios de la primera noche de estancia.

Plazos: salvo indicación explícita en caso contrario, la cancelación es gratuita con 2 o más días de antelación a la fecha de entrada. Puentes y festivos: cancelación gratuita con 5 o más días de antelación a la fecha de entrada.

12. POLÍTICA DE CANCELACIÓN PREPAGO NO REEMBOLSABLE: En las reservas con tarifa prepago-no reembolsable, el cliente abonará el importe íntegro de la reserva en un periodo máximo de 24 horas después de haber sido efectuada. Estas reservas únicamente podrán ser canceladas o modificadas en los supuestos recogidos en el apartado siguiente. En el caso de no ser posible realizar el cargo durante las siguientes 24 horas desde el momento de realización de la reserva, Hospederías de Extremadura procederá a anular la reserva y a comunicárselo al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico. En el checkout, el hotel facturará al cliente para su abono el resto de servicios extra disfrutados por el cliente que no hayan sido facturados y abonados anteriormente. Una vez recibido el pago del importe de la reserva, el cliente recibirá por correo electrónico la factura y el comprobante de pago, momento en el que su reserva estará garantizada.

13. MODIFICACIÓN DE UNA RESERVA: Las reservas de tipo prepago no reembolsable, así como las de tipo estándar cuando se encuentren dentro del periodo que suponga gastos de cancelación, sólo podrán ser modificadas para añadir habitaciones, días o servicios, en ningún caso para eliminarlos. Tampoco será posible modificar las fechas de la estancia por otras, salvo indicación contraria de forma expresa por parte del hotel. Sólo se permitirá la modificación o cancelación de la reserva por parte del cliente, dando lugar al reembolso del importe ya abonado a Hospederías de Extremadura, en los supuestos de fuerza mayor correspondientemente justificados (enfermedad grave, hospitalización, accidente o deceso de los ocupantes de la habitación o sus familiares hasta el 2º grado).

14. **CONDICIONES DE PRECIO:** En el caso de que la tarifa contratada incluya algún tipo de descuento, no será acumulable a ninguna otra promoción, paquete, tarifa especial o descuento existente, salvo indicación explícita.

15. Todas las ofertas y promociones están sujetas a las condiciones de venta publicadas para cada una de ellas, tal cual aparecen en la web de HOSPEDERÍAS DE EXTREMADURA <http://www.hospederiasdeextremadura.es>

16. La confirmación de reserva, facilitada por el sistema, quedará sujeta a la validación del medio de pago seleccionado por parte de la Hospedería elegida. Consecuentemente, de haber errores en esta validación, la reserva del cliente quedará anulada.

17. En el momento de consultar disponibilidad y en la confirmación de reserva, se presentará el importe correspondiente al total de la estancia, excepto los artículos del minibar o cualquier servicio que contrate a posteriori en el hotel, que no estarán incluidos en el precio mostrado, y cuyas tarifas están publicadas en el propio establecimiento.

CAJAS REGALO:

18. **PAGO Y ENVÍO:** Las cajas regalo de Hospederías de Extremadura deberán abonarse mediante transferencia bancaria.

Los gastos de envío a cualquier destino nacional serán gratuitos para el cliente para pedidos a partir de 120 €; en caso de no llegar a este importe, los gastos de envío dentro del territorio nacional serán de 9 € IVA incluido.

En el caso de realizar el pedido de una o varias Cajas Regalo por teléfono, correo electrónico o a través de la página web, dicho pedido se enviará por agencia de mensajería en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la fecha en que Gebidexsa reciba la confirmación del pago efectuado por el cliente.

El tiempo transcurrido desde el envío por parte de Gebidexsa a la recepción del pedido por parte del cliente dependerá de la empresa de mensajería y estará comprendido entre 1 y 3 días hábiles para envíos al territorio peninsular.

En el caso de que un cliente realice un pedido telemáticamente pero no formalice el pago en un plazo de 15 días de la fecha de formalización del pedido, éste se considerará realizado por error y será cancelado por parte de Gebidexsa.

19. **DERECHO DE DESISTIMIENTO PARA CAJAS REGALO:** En el caso de realizar su pedido de Cajas Regalo por medios telemáticos, dispone de 15 días naturales desde la fecha formalización de su pedido para devolverlo y obtener un reembolso de la cantidad abonada, siempre y cuando no se hayan utilizado los servicios asociados al mismo.

En su caso, los gastos de envío de la devolución correrán por parte del cliente. Para solicitar la devolución de un pedido, deberá cumplimentar y enviar el [modelo de formulario de desistimiento](#) que

puede encontrar en nuestra página web a la dirección de correo electrónico
regala@hospederiasdeextremadura.es