



# Hotel Mestre de Avis - Política de Condiciones Generales

Bienvenido al Hotel Mestre de Avis. Estos términos y condiciones describen las normas y regulaciones para el uso del sitio web del Hotel Mestre de Avis.

El sitio web es propiedad de Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda., con NIF 504311301, con domicilio social en Rua D. João I, n.º 36-44, 4810-422 Guimarães, en adelante «Hotel», «Hotel MdA» o «Hotel Mestre de Avis», "nosotros".

## 1. ALCANCE

1.1 Las presentes condiciones generales («Condiciones Generales») rigen y forman parte integrante del contrato de prestación de servicios celebrado a través del sitio web [www.hotelmestredeavis.pt](http://www.hotelmestredeavis.pt) («Sitio Web») entre la empresa Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda. y el cliente que suscribe el contrato («Cliente/Huésped»), con la finalidad de prestar servicios de reserva de alojamiento turístico («Alojamiento») y los respectivos servicios turísticos prestados en la unidad hotelera (Hotel Mestre de Avis), propiedad de dicha empresa (Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda.).

1.2 La celebración del Contrato, que tiene lugar una vez confirmada la reserva a través del Sitio Web, se realiza en los términos de las presentes Condiciones Generales, cuyo conocimiento y aceptación por parte del Cliente se manifiesta marcando la casilla correspondiente en el formulario de reserva. Asimismo, el Cliente declara aceptar las condiciones de uso del Sitio Web y su Política de Privacidad.

## 2. RESERVAS

2.1 Al realizar una reserva, el Cliente deberá rellenar correctamente el formulario correspondiente, indicando el Hotel, el Alojamiento, las fechas de entrada y salida y la tarifa aplicable, así como sus datos personales y de pago, asumiendo la plena responsabilidad de las elecciones realizadas y de la información facilitada, que deberá ser completa, veraz y actualizada. Todas las reservas están sujetas a la confirmación de disponibilidad por parte del Hotel Mestre de Avis.

2.2 Tras la confirmación de los datos de la reserva por parte del Cliente, se le asigna un código de reserva, que deberá mencionar en todos los contactos con el Hotel Mestre de Avis, y el Cliente adquiere el derecho a los servicios contratados al Hotel Mestre de Avis, en los términos y condiciones descritos en el respectivo comprobante de reserva y en el Contrato, previo pago.

2.3 Las solicitudes de reserva de habitaciones realizadas directamente al Hotel MdA o a través de terceros no son vinculantes y no obligan al Hotel MdA a celebrar un contrato con el cliente. El Hotel MdA se reserva en todo momento el derecho a negarse a celebrar un contrato y a poner a disposición habitaciones a su entera discreción.

2.4 El Hotel MdA solo garantiza al cliente la disponibilidad de una habitación de la categoría reservada, pero no la de una habitación concreta del hotel.

2.5 Al reservar únicamente alojamiento, el cliente es plenamente responsable de obtener y/o contratar los medios de transporte que le permitan disfrutar de los servicios contratados.

Del mismo modo, el cliente asume toda la responsabilidad de poseer y/o obtener los documentos necesarios (por ejemplo, documentos de identificación, autorizaciones, visados y certificados de vacunación) para entrar en el país y/o localidad del hotel o escala durante el viaje contratado, y deberá informarse con la debida antelación al respecto cuando reserve únicamente alojamiento.

2.7. Debido a los regímenes y tarifas especiales disponibles para niños, que varían en función de la edad, la habitación y la cama disponibles, las fechas de viaje, entre otros factores, el Hotel MdA aconseja al cliente que consulte con ellos antes de realizar la reserva.

2.8 No se efectuarán reembolsos por bienes y/o servicios que, aunque se pongan a disposición del Cliente, este decida no utilizar.

### **3. BENEFICIOS, PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

3.1. El Hotel MdA podrá realizar promociones («Promociones») y descuentos («Descuentos») en el Sitio Web, que podrán ser limitados en el tiempo o no.

3.2 Las siguientes condiciones se aplican a las ventajas, promociones y descuentos:

- i) Para beneficiarse de determinadas promociones y/o descuentos, es posible que el cliente deba introducir un código promocional o pagar la reserva por adelantado.
- ii) Los beneficios, promociones y descuentos están sujetos a confirmación de disponibilidad.
- iii) El Hotel MdA se reserva el derecho a cancelar los beneficios, promociones y/o descuentos o a rechazar un código promocional cuando el valor total de los códigos promocionales ya utilizados supere un determinado valor económico o cuando se utilicen de forma fraudulenta (es decir, cuando no sea el titular o beneficiario quien los utilice).
- iv) Los beneficios, promociones y descuentos solo son válidos para reservas realizadas a través del sitio web y no son transferibles a terceros.
- vi) Si el cliente modifica, por iniciativa propia, las características y/o titularidad de una reserva efectuada al amparo de un beneficio, promoción o descuento, podrá perder el beneficio/descuento concedido por la reserva, siendo de aplicación lo dispuesto en el apartado 10 en caso de anulación.
- vii) La utilización de mecanismos fraudulentos para la obtención de beneficios, promociones o descuentos hará incurrir al cliente en responsabilidad general y dará derecho al Hotel MdA a optar por una de las dos opciones siguientes: a) la aplicación de la tarifa sin descuento y b) la resolución del contrato, siendo dicha resolución equivalente, en cuanto a las consecuencias derivadas de la misma, a la resolución del contrato por parte del cliente, sin perjuicio del derecho del Hotel MdA a ser indemnizado por todos los daños y perjuicios sufridos.
- viii) El Hotel MdA se reserva el derecho de cancelar y/o modificar los beneficios, promociones y descuentos en cualquier momento.

### **4. IMPUESTOS**

4.1. Al precio de la reserva deberán añadirse los impuestos legalmente exigibles (incluido, en particular, el Impuesto sobre el Valor Añadido), que Hotel MdA repercutirá al cliente junto con la reserva, al tipo legal vigente y en función de los servicios contratados. Además, puede aplicarse un impuesto turístico.

### **5. COOKIES**

5.1. Utilizamos cookies. Al utilizar el sitio web de Hotel Mestre de Avis, el usuario consiente el uso de cookies, conforme a la política de privacidad de Hotel Mestre de Avis. La mayoría de los sitios web interactivos utilizan actualmente cookies que permiten recuperar los datos del usuario en cada visita.

5.2 Las cookies se utilizan en algunas secciones de nuestro sitio web para permitir su funcionalidad y facilitar su uso a los visitantes. Algunos de nuestros afiliados o socios también pueden utilizar cookies.

## **6. TASAS**

6.1 Las reservas, modificaciones y cancelaciones pueden estar sujetas a tasas cobradas por el Hotel MdA al Cliente, calculadas en función del tipo de reserva, la fecha de reserva (o modificación o cancelación) y la tarifa aplicable, que se darán a conocer en el momento en que el Cliente realice la reserva. Además, el Hotel MdA podrá cobrar al Cliente tasas adicionales por cambios en las reservas o cancelaciones.

6.2 Las tasas se devengan por cada reserva efectuada, como contraprestación por los servicios de reserva online prestados por el Hotel MdA al Cliente, y se cargan cuando este paga la reserva.

6.3 Los honorarios adeudados por el Cliente al Hotel MdA en relación con una reserva no son reembolsables si el Cliente no utiliza o no disfruta de los bienes y/o servicios contratados, o por cualquier otro motivo no imputable al Hotel MdA, a menos que el Cliente cancele la reserva en los términos descritos en las Condiciones Generales o en las Condiciones de Reserva (incluido el plazo).

## **7. ALOJAMIENTO**

7.1 Las características del hotel y del alojamiento son las que figuran en la reserva. No obstante, dado que las fotografías del hotel no se tomaron el día en que el cliente realizó la reserva, pueden existir diferencias no sustanciales entre la fotografía y la realidad en la fecha en la que el cliente disfruta de los servicios contratados, pero estas diferencias no dan derecho al cliente a solicitar la modificación del contrato.

7.2 Los precios indicados son por habitación, pero podrán indicarse por persona o en función de otras características, que se indicarán debidamente en la página web al efectuar la reserva. En caso de que sea posible realizar una reserva para un número de personas superior a la capacidad normal del alojamiento, es posible que haya que colocar una cama supletoria, que puede no ser tan confortable y de calidad como las demás camas del alojamiento, y que tenga una superficie útil más reducida. Lo mismo puede ocurrir con las camas para niños.

7.3 Las dietas y sus particularidades se comunicarán al cliente a través de la página web al efectuar la reserva.

7.4 Si no se especifica nada en la reserva, esta solo incluirá el alojamiento.

7.5 En caso de que el cliente llegue con más personas de las indicadas en la reserva para utilizar el alojamiento, el hotel podrá denegar la entrada, de lo cual el hotel no se hace responsable.

7.6 Si se produjera una situación de overbooking (es decir, más reservas que alojamientos disponibles), el Cliente reconoce y acepta expresamente que el Hotel MdA podrá ubicarlo en otro alojamiento de la misma categoría en otro hotel (en todo caso, garantizando que la calidad del alojamiento proporcionado no sea inferior al alojamiento reservado por el Cliente), sin coste adicional para este, sin que por ello tenga derecho a indemnización alguna ni a la resolución del contrato.

7.7 Por regla general, el alojamiento podrá utilizarse a partir de las 15:30 h del día de llegada y deberá desalojarse antes de las 12:00 h del día de salida (ambos horarios son locales). Si se alarga la estancia en el alojamiento más allá de la hora de salida, el cliente deberá abonar las cantidades adicionales, que son responsabilidad suya.

7.8 Si el cliente no llega al hotel antes de las 23:59 h de la fecha de entrada indicada en el bono de reserva y no informa de su llegada tardía, el hotel podrá anular la reserva y vender el alojamiento a un tercero, de lo cual el hotel MdA no se hará responsable.

7.9 El Cliente deberá cumplir las normas internas de uso del hotel, si las hubiera, y el Hotel MdA no será responsable de los daños que pueda sufrir el Cliente como consecuencia del incumplimiento de dichas normas.

7.10. El hotel no se responsabilizará de ningún objeto o documento que no haya sido dejado bajo su custodia. No obstante, las habitaciones disponen de una caja fuerte para que los huéspedes la utilicen durante su estancia.

## 8. LLEGADAS Y SALIDAS

8.1. Llegadas: le rogamos que nos comunique la hora prevista de llegada. El registro de entrada comienza a partir de las 15:30 h. Si llega antes de las 15:30, haremos lo posible por guardar su equipaje hasta que se registre, pero no nos hacemos responsables de pérdidas o daños.

8.2 Salidas: como norma general, debe efectuar la salida antes de las 12:00 h. Si lo solicita, podemos guardar su equipaje, excluyendo cualquier responsabilidad por pérdida o daños.

8.3 Se podrá permitir la entrada y salida fuera de los horarios establecidos, con un coste adicional, sujeto a disponibilidad.

## 9. PAGO

9. Para beneficiarse de la reserva, el Cliente deberá abonar el importe indicado en el formulario de reserva.

9.1 Para beneficiarse de la reserva, el cliente deberá abonar el importe indicado en el formulario de reserva.

9.2. Algunas modalidades de reserva no exigen el pago por adelantado. En estos casos, la reserva solo se considerará válida una vez que se haya indicado una tarjeta de crédito. No obstante, el establecimiento se reserva el derecho de preautorizar la tarjeta utilizada para efectuar la reserva por el importe total. Se trata de un procedimiento rutinario para comprobar que la tarjeta es válida y que no se ha denunciado su pérdida o robo. El banco retendrá temporalmente este importe y lo devolverá en su totalidad unos días más tarde.

9.3 Los huéspedes deberán indicar el tipo de cama que prefieren antes de su llegada. Esto incluye las solicitudes de camas supletorias y el número de adultos y niños menores de 12 años. A partir de los 12 años, los huéspedes serán tratados como adultos. Les informamos de que una cama supletoria no es tan cómoda como una cama normal.

9.4 Esta información debe indicarse en la sección de peticiones especiales al efectuar la reserva y está sujeta a confirmación por parte del hotel.

9.5 El pago del importe total de la reserva deberá efectuarse en el momento del registro de entrada o de la recepción de la llave.

9.6 Una vez confirmada su reserva, recibirá un correo electrónico con los detalles de su estancia (número de reserva, fechas de llegada y salida, número de huéspedes y habitaciones, y pago por adelantado). El pago restante deberá efectuarse 48 horas antes de la llegada, en el momento del registro de entrada o a la recepción de la llave, según las condiciones de la reserva.

### **9.7 Reserva: No Reembolsable.**

El cliente/huésped debe pagar el importe total en el momento de hacer la reserva.

Si cancela en cualquier momento, el cliente/huésped debe pagar el importe total.

No se devolverá el importe prepago para la tarifa «No reembolsable».

### **9.8 Reservas de grupo (cuatro habitaciones o más)**

Para las reservas de grupo, el hotel cobrará un anticipo no reembolsable correspondiente al 50% del importe total de la reserva, efectuado mediante tarjeta de crédito del cliente/huésped.

### **9.9 Reservas de larga estancia (cuatro noches o más)**

Para las reservas de larga estancia, el hotel cargará a la tarjeta de crédito del Cliente / Huésped un anticipo no reembolsable correspondiente al 50% del importe total de la reserva.

### **9.10 Ofertas especiales**

Consulte los Términos y Condiciones de la Oferta Especial correspondiente.

9.11 El pago de la reserva podrá efectuarse por el Cliente en cualquiera de los siguientes casos: i) en el Sitio Web, en la fecha de realización de la reserva; o ii) en el Hotel, en la fecha de entrada en el alojamiento (siempre que esta modalidad esté disponible para el tipo de reserva realizada por el Cliente).

9.12 Si el Cliente opta por pagar la reserva en el momento de realizarla, deberá hacerlo con una tarjeta de crédito de una de las emisoras con las que colabora Hotel MdA y que se especifican en el formulario de reserva. El pago será aceptado por Hotel MdA dentro de los límites autorizados por los emisores.

9.13 Alternativamente, si el Cliente desea pagar la reserva únicamente en el hotel, podrá hacerlo en los términos permitidos por el hotel, debiendo informar al hotel con la debida antelación del medio de pago aceptado. No obstante, al realizar una reserva en el Sitio Web, el Hotel MdA siempre le solicitará los datos de su tarjeta de crédito para garantizar la reserva, comprometiéndose el Hotel MdA a cargar en su tarjeta de crédito el importe correspondiente al valor de la estancia únicamente en caso de que: i) no se presente en el Hotel en la fecha de entrada indicada en el bono de reserva o ii) cancele la reserva sin la antelación prevista en el respectivo bono de reserva, lo cual acepta y autoriza expresamente.

9.14 La información de la tarjeta de crédito introducida por el Cliente está protegida por (Raccoon Pay), subcontratista del Hotel Mestre de Avis, que cumple con todos los mecanismos de seguridad del Hotel, de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

## **10. CANCELACIÓN**

10.1 La anulación de cualquier reserva efectuada a través del sitio web supondrá la pérdida a favor del Hotel MdA de las cantidades abonadas por el cliente, salvo que se indique expresamente lo contrario en el justificante de reserva.

10.2 En situaciones de fuerza mayor debidamente comprobadas por el Cliente, en las que sea necesaria una salida anticipada con fecha anterior al check-out o la cancelación de la reserva, el Hotel MdA entregará al Cliente un vale con fecha para una estancia futura, programada de acuerdo con la disponibilidad del hotel.

10.3 En caso de overbooking o situaciones de fuerza mayor, el cliente será reubicado en un hotel de la misma categoría o superior sin coste adicional. En estas situaciones, el cliente no tendrá derecho a ninguna indemnización ni a la anulación del contrato.

10.4 Cuando, por causas ajenas a su voluntad, el Hotel MdA no pueda cumplir las obligaciones derivadas del contrato, deberá notificarlo inmediatamente al cliente. Si la imposibilidad afecta a alguna obligación esencial, el Cliente podrá resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar por escrito una modificación del mismo, incluida una posible variación del precio. El Cliente deberá informar al Hotel MdA de su decisión en el plazo de cuatro días hábiles desde la recepción de la notificación del Hotel MdA; si no lo hace, se entenderá que está de acuerdo con la modificación.

## **11. COMPORTAMIENTO Y CORTESÍA**

11.1 De conformidad con la Ley n.º 63/2017, está prohibido fumar cualquier producto del tabaco y/o sus derivados, como los cigarrillos electrónicos, en las instalaciones del HOTEL MdA.

11.2 El Hotel MdA no se responsabilizará del deterioro, la destrucción o la sustracción de equipajes u otros objetos.

11.3 El Hotel se reserva el derecho de expulsar a los clientes que se comporten de forma desleal, ofensiva o amenazadora con otros clientes o con el personal.

11.4 No está permitido alterar la distribución del equipamiento de las habitaciones o zonas comunes.

11.5 Está prohibido guardar objetos peligrosos en las habitaciones, como armas, municiones, explosivos, materiales inflamables y sustancias psicoactivas.

11.6 No se permite la venta de artículos en el interior del hotel.

11.7 Durante su estancia, le rogamos que se abstenga de hacer ruidos excesivos que puedan molestar al resto de huéspedes y de tener cualquier comportamiento considerado inapropiado.

11.8 Los clientes deberán respetar el horario de silencio, de 22:00 a 07:00.

11.9 Niños: los menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto en todo el hotel.

## **12. MASCOTAS**

12.1 No se admiten animales de compañía, excepto perros guía.

## **13. APARCAMIENTO**

13.1 Las plazas de aparcamiento tienen un coste asociado y deben ser reservadas y confirmadas por el hotel.

## **14. CONEXIÓN a INTERNET**

14.1 Hay conexión Wi-Fi gratuita en todo el hotel.

## **15. RECLAMACIONES**

15.1 Cualquier deficiencia en la ejecución del contrato en relación con los servicios prestados por terceros proveedores de servicios deberá ser notificada por escrito al Hotel MdA en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la finalización de los servicios contratados por el cliente.

15.2 En caso de reclamación por incumplimiento de los servicios contratados al Hotel MdA, el Cliente podrá recurrir al depósito de garantía previsto en la legislación aplicable (siempre que la reclamación se base en el incumplimiento de deberes cuyo cumplimiento esté garantizado por dicho depósito de garantía), para lo que deberá solicitar a Turismo de Portugal, I. P., que recurra a la entidad garante y presentar:

i) Sentencia judicial firme en la que conste el importe de la deuda vencida, cierta y líquida.

ii) Laudo arbitral.

iii) Solicitud de intervención de la comisión de arbitraje, en los términos de la legislación aplicable, acompañada de las pruebas de los hechos alegados.

## **16. RESPONSABILIDAD**

16.1 En la medida en que lo permita la legislación aplicable, Hotel MdA no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de cualquier circunstancia imprevista o ajena a su voluntad, incluyendo, de forma expresa y a título enunciativo, retrasos o bloqueos en la red, interferencias, interrupciones, virus, averías y/o desconexiones en el funcionamiento del sitio web o en los aparatos y equipos informáticos del Cliente, o cualquier otro funcionamiento anómalo del servicio de reserva debido a causas ajenas a su voluntad que impidan llevar a cabo la reserva.

16.2. El Cliente responderá frente al Hotel MdA en los términos previstos en la ley.



## **17. DATOS PERSONALES**

17.1 Al cumplimentar el formulario de reserva, se solicitarán al cliente determinados datos que pueden identificarle («Datos Personales»), que serán recogidos por Hotel MdA de conformidad con la ley y de acuerdo con lo establecido en la política de privacidad del sitio web.

## **18. CONTACTO**

18.1 Todas las comunicaciones o notificaciones previstas en el Contrato deberán realizarse utilizando los datos facilitados por el Cliente a través del formulario en línea. Cualquier modificación de los datos del Cliente y cualquier comunicación o notificación dirigida por el Cliente a Hotel MdA deberá realizarse a los siguientes contactos: [geral@hotelmestredeavis.pt](mailto:geral@hotelmestredeavis.pt). o [reservas@hotelmestredeavis.pt](mailto:reservas@hotelmestredeavis.pt).

## **19. DISPOSICIONES GENERALES**

19.1 Las condiciones generales son aplicables únicamente a la reserva de servicios realizada a través del sitio web y complementan cualesquiera «Condiciones Particulares» y «Términos y Condiciones de Reserva» acordados por escrito entre el cliente y el Hotel MdA en relación con el objeto del contrato o referidos a un área específica del sitio web para un producto o servicio concreto, incluyendo el comprobante de la reserva («Condiciones Particulares» y «Términos y Condiciones de Reserva»), que también forman parte integrante del contrato.

19.2 En caso de conflicto, prevalecerán las «Condiciones Particulares» y «Términos y Condiciones de Reserva» sobre las Condiciones Generales, así como cualquier estipulación adicional escrita especialmente acordada entre el Cliente y el Hotel MdA y firmada por ambos, que forme parte del Contrato.

19.3 Una vez firmado el contrato, solo podrá modificarse por escrito mediante un documento firmado por el cliente y el hotel MdA, que pasará a formar parte integrante del contrato.

19.4 El Hotel MdA se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las disposiciones de las presentes Condiciones Generales para futuras relaciones jurídicas, sin previo aviso. Por lo tanto, debe leerlas íntegramente cada vez que realice una reserva, e incluso si utiliza el sitio web con frecuencia.

## **20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

20.1 El Contrato se rige por la legislación de la República de Portugal.

20.2 Para la resolución de cualquier controversia derivada de la validez, celebración, ejecución, incumplimiento, anulación o interpretación del contrato, será exclusivamente competente el Tribunal del Distrito de Braga, sin perjuicio de las normas legales imperativas aplicables.