

Condiciones generales de contratación

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL SITIO WEB

JARDÍ DE SES BRUIXES, S.L. pone a su disposición un servicio de compra online que le permitirá reservar alojamientos turísticos hoteleros, así como reservar los diferentes servicios que se ofrecen en nuestro Sitio web.

En el presente documento se establecen las “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” que regulan el funcionamiento de este Sitio web y la compra de productos/servicios a través de **hotelsesbruixes.com**. El uso del Sitio web constituye que le sea de aplicación la aceptación de estas Condiciones Generales de contratación. No obstante, si tiene alguna duda o consulta sobre ellas puede contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de:

e-mail de contacto: info@hotelsesbruixes.com

Teléfono de contacto: 971 363 166

Estas **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN** han sido redactadas de conformidad con lo establecido en:

Artículo 10.1 de la **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio electrónico (LSSI CE 34/2002), el Art. 63, 67, 68, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 97, 98, 107, 108, 118, 125 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, artículo 14 del **Reglamento (UE) 524/2013** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo del 2013, **Ley 8/2012**, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears y el **Decreto 20/2015**, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística.

1. **Información general de contacto**
2. **Objeto**
3. **Producto y servicio**
4. **Acceso de personas usuarias**
5. **Normas de uso del Sitio web**
6. **Propiedad intelectual e industrial**
7. **Notificación de infracciones**
8. **Formalización del contrato y reservas**
9. **Pago**
10. **Check-in online**
11. **Derechos y plazos de desistimiento**
12. **Política de cancelación y modificaciones**
13. **Modificación o anulación de la reserva por parte de JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**
14. **Garantías**
15. **Deberes y obligaciones del Cliente**

- 16. Responsabilidad y Seguridad de sus transacciones
- 17. Atención al cliente / Servicios de mediación
- 18. Responsabilidad
- 19. Responsabilidad y limitación por enlaces desde otras páginas web
- 20. Responsabilidad y limitación por enlaces a otras páginas web
- 21. Publicidad
- 22. Protección de datos personales
- 23. Quejas y reclamaciones
- 24. Miscelánea

1. Información general de contacto

De conformidad con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, se informa que la titularidad de este Sitio web, **hotelsesbruixes.com**, (en adelante Sitio web) la ostenta: **JARDÍ DE SES BRUIXES, S.L.**, [de ahora en adelante **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**] provista de NIF: B57798290, inscrita en el Registro Mercantil de Mahón Tomo 140, Folio 78, Hoja 8-IM5856, Inscripción 1ª e inscrita en el Registro de empresas, actividades y establecimientos turísticos con el código TI 007 ME y cuyos datos de contacto son:

Dirección: C/ San Fernando, 26 – 07702 Mahón (Menorca)

Teléfono de contacto: 971 363 166

Email de contacto: info@hotelsesbruixes.com

2. Objeto

El propósito de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” es en **primer lugar**, informar a los usuarios/clientes de las condiciones y modalidades en las que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, procederá a la venta de los productos/servicios en el Sitio web y, en **segundo lugar**, informar sobre los derechos y obligaciones de “**las partes**”, en el marco de la venta de los productos/servicios por parte de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** al cliente (en adelante “el Cliente”).

Las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” se aplicarán sin restricción ni reserva alguna, a todas las ventas de productos/servicios realizados a través del Sitio web. Por lo tanto, “el Cliente”, al realizar un pedido reconoce conocer con carácter previo a la realización del pedido las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**”, y las acepta total y plenamente.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION se reserva en todo momento la posibilidad de modificar unilateralmente las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**”. No obstante, serán aplicables a la Reserva aquellas que el Cliente hubiere aceptado en el momento de realizar el pedido.

Las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” incluyen las **Condiciones Generales de uso** del Sitio web y se completarán con las disposiciones de la **Política de Privacidad** y la **Política de Cookies**.

3. Producto y Servicio

A efectos de estas “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” se entiende que la actividad que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** desarrolla a través del Sitio web comprende:

Reservas de alojamiento turístico hotelero, así como reservar/contratar diferentes servicios adicionales (spa, restauración, etc.).

4. Acceso de personas usuarias

El simple acceso al Sitio web, atribuye a quien lo realiza la condición de persona usuaria.

El uso de servicios ofrecidos en la página web es libre para las personas usuarias, no conllevando ninguna comisión ni coste de ningún tipo en el acceso a la página web, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por la persona usuaria, que será a cargo de éste.

El acceso a través de aplicaciones de terceros (por ejemplo, Facebook) implica que la seguridad en el acceso por esta vía es responsabilidad de dichas entidades. Asimismo, el Sitio web declina cualquier responsabilidad directa o indirecta por la caída de los sistemas o indisponibilidad de la web o cualquier situación similar.

5. Normas de uso del Sitio web

Mediante el uso de este Sitio web, la persona usuaria acepta que la mayor parte de las comunicaciones con **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** sean electrónicas (correo electrónico o avisos publicados en el Sitio web).

A efectos contractuales, el Usuario consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** envíe de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a los derechos reconocidos por ley al Usuario.

El Usuario puede enviar notificaciones y/o comunicarse con **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** a través de los datos de contacto que en estas Condiciones se facilitan y, en su caso, a través de los espacios de contacto del Sitio web. Igualmente, salvo que se estipule lo contrario, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** puede contactar y/o notificar al Usuario en su correo electrónico o en la dirección postal facilitada.

La persona usuaria se compromete a hacer un uso razonable y razonado de los servicios del Sitio web y a cumplir las “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**”, reservándose **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** el derecho de limitarlo si así lo estimara conveniente.

El Sitio web está regido por la legislación aplicable en España. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no asegura que el Sitio web cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** declina toda responsabilidad que se pueda derivar de dicho acceso.

Queda terminantemente prohibido:

- Utilizar el nombre de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** con fines profesionales o lucrativos directa o indirectamente.
- Utilizar el Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** para fines que no sean la adquisición de productos y/o servicios

- Realizar reservas falsas o fraudulentas. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho una compra de esta índole, podría ser anulada y se informaría a las autoridades competentes.
- La publicación de contenido ofensivo, de cualquier clase, sexista, racista, difamatorio y/o contrario a la legislación vigente en España y la Unión Europea.
- Difamar, abusar, acosar, molestar, amenazar o infringir los derechos legales, como los derechos de privacidad o publicidad, de otros.
- Utilizar la página web para fines de promoción no autorizados expresamente por el equipo **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** o la difusión de contenido publicitario no autorizado.
- Suplantar la identidad, con las consecuencias legales que de ello se derivan.
- Difundir, publicar o solicitar información que promueva la realización de ningún acto ilícito en su jurisdicción, incluyendo, pero no limitando a: fraudes electrónicos, SPAM, Phishing, Spoofing, Forgery y cualquier otro tipo de conducta que sea considerada un acto ilegal.
- Realizar cualquier uso fraudulento del Sitio web.

6. Propiedad intelectual e industrial

El Sitio web está protegido por derechos de propiedad intelectual e industrial. Con carácter enunciativo, que no limitativo, los contenidos, diseño gráfico, código fuente, logos, textos, gráficos, ilustraciones, fotografías y demás elementos que aparecen en el Sitio web. Por ello, la persona usuaria reconoce que la reproducción, distribución, comercialización, transformación y en general, cualquier forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte del Sitio web constituye una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** o del titular de los mismos, salvo que el usuario o la usuaria hubiera obtenido la previa autorización expresa.

Cualquier uso ajeno a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, incluida la reproducción, modificación, distribución, transmisión, reedición, arreglos o representación de cualesquiera elementos del mismo está estrictamente prohibido salvo consentimiento expreso escrito de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**.

La persona usuaria no podrá modificar o utilizar dicha propiedad intelectual e industrial de forma que su divulgación suponga un perjuicio para **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION reclamará por los daños y perjuicios derivados del uso indebido por parte de terceras personas de su propiedad intelectual e industrial.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado en el Sitio web, los servicios o los contenidos.

7. Notificación de infracciones

En caso de que la persona usuaria infrinja derechos de propiedad intelectual y/o industrial o cualquier otro derecho de terceras personas, será apercibido por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** en el momento en que ésta tenga conocimiento de tales infracciones para que cese en la publicación de los contenidos infractores. En tal caso, la persona usuaria responderá por tales infracciones.

Si cualquier persona o entidad considera que los contenidos publicados en el Sitio web infringen sus derechos al honor, a la intimidad, a la imagen o cualquier derecho podrá comunicarlo a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** por cualquiera de las vías de contacto que figuran en el Sitio web con el asunto "Vulneración de derechos", solicitar su retirada y aportar la siguiente información:

1. identificación de los derechos protegidos por la legislación vigente al respecto que se consideran violados,
2. identificación de los contenidos que presuntamente violan los derechos en cuestión con información razonablemente suficiente para permitir a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** ubicar dicho material en el Sitio web,
3. información de los datos de contacto (dirección física o electrónica y número de teléfono) para que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** pueda comunicarse con dicha persona o entidad,
4. una declaración en la que dicha persona o entidad afirme que la información incluida en la notificación es veraz y exacta y que es titular de los derechos presuntamente vulnerados o que está autorizado o autorizada a actuar en nombre de éste y,
5. copia del D.N.I., pasaporte u otro documento que acredite su identidad.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION atenderá la petición y si considera que la persona o entidad tiene motivos o causas justificadas para solicitar la retirada de tales contenidos, procederá a su eliminación inmediata del Sitio web de forma que no sean accesibles por las personas usuarias ni siquiera desde la memoria caché.

8. Formalización del contrato y reservas

El Cliente podrá formalizar, a su elección, con **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** la contratación de productos/servicios en cualquiera de las lenguas en las que las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” estén disponibles en el Sitio web.

8.1 Tarifas

Las tarifas, están indicadas en euros (€) y serán el precio vigente en el momento de la realización de la “**Reserva**”. Se entiende como “**Reserva**” el alquiler del alojamiento turístico hotelero elegido, por un tiempo limitado a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del Sitio web, así como la contratación de cualquiera de los otros servicios que se ofrecen a través del Sitio web. Las tarifas que aparecen en el Sitio web podrán ser modificadas por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** en todo momento, siendo la tarifa que aplicará a la contratación, la que aparece en la pantalla en el momento de realizar la Reserva.

Los precios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que pudiera corresponder y resultara aplicable en la fecha de la Reserva, de acuerdo con la normativa vigente. Cualquier modificación del tipo aplicable repercutirá automáticamente en el precio de los productos/servicios que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** ofrece en el Sitio web.

La tasa turística de alojamientos no está incluida en el precio de la reserva, se deberá abonar en el hotel:

- de mayo a octubre 2,20 €/persona, mayores de 16 años por noche.
- de noviembre a abril 0,55 €/persona, mayores de 16 años por noche

8.2 Procedimiento de contratación (Reservas)

8.2.1 Reservas de alojamiento

A continuación, le informamos de los pasos que debe seguir para realizar una reserva de alojamiento turístico hotelero en el Sitio web:

- El Cliente podrá seleccionar un alojamiento entre las diferentes categorías ofertadas por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, en el Sitio web.

- Deberá seleccionar las fechas de entrada y salida. Teniendo en cuenta que la fecha de salida indicada se refiere al día que dejará el alojamiento, esa noche no está incluida en su estancia.
- Seleccione el número de adultos y/o niños que ocuparan las habitaciones solicitadas. Se entiende como niños los comprendidos entre 0 y 11 años de edad. Mayores de 11 años son considerados como adultos en este proceso.
- Seleccione el tipo de tarifa que desea adquirir entre las modalidades que se ofrecen: **No reembolsable, Semi-flexible o Flexible.**
 - **No reembolsable:** Al efectuar su Reserva, se cargará en su tarjeta el 100% del importe total de la Reserva. El importe pagado no es reembolsable.
 - **Semi-flexible:** Al efectuar su Reserva, se cargará en su tarjeta el 30% del importe total de la Reserva en concepto de depósito. El depósito pagado no es reembolsable.
 - **Flexible:** Al efectuar su Reserva, se cargará en su tarjeta el 30% del importe total de la Reserva. Se reembolsará el 100% del depósito si cancela hasta 7 días antes de la llegada.
- En el siguiente paso, se ofrece la posibilidad al Cliente de añadir extras a su reserva de alojamiento para completar su estancia.

Para conocer a fondo las características del alojamiento que desea adquirir, pulsando sobre el tipo de habitación encontrará una descripción y fotografías del alojamiento.

En el paso final se le mostrará toda la información de su reserva y el precio con IVA incluido. Al finalizar su reserva se le solicitarán los datos del titular de la misma y una tarjeta de crédito en vigor como garantía. En el caso de querer pagar el total de la reserva a través del Sitio web, deberá marcar la casilla indicada para pagar el total del importe por adelantado.

A partir del momento en que el Cliente confirme su Reserva pulsando sobre el icono “**RESERVAR AHORA**” (en adelante, la “Reserva”) se considerará que ha aceptado con conocimiento de causa el contenido y las condiciones de la reserva en cuestión y, en concreto, el hecho de que su Reserva implica para él una obligación de pago, los precios, características y cantidades para la contratación de los servicios solicitados por el Cliente.

Una vez finalizado el proceso de Reserva, recibirá un correo electrónico con la confirmación, (el "correo electrónico de confirmación de la Reserva"). En ese mismo correo encontrará un resumen de su reserva y podrá imprimir un documento con la misma.

Sin perjuicio de las Reservas realizadas por el Cliente, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, podrá en todo momento modificar el surtido de los servicios ofertados para su contratación en el Sitio web.

De conformidad con la normativa aplicable, el Cliente tendrá la posibilidad, con carácter previo a la Contratación de los servicios, de conocer en el Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, las características fundamentales de los servicios que desee adquirir. Los productos/servicios cumplirán con los requisitos de la legislación española en vigor y, por lo tanto, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, no asumirá responsabilidad alguna en el supuesto de incumplimiento de la legislación del país distinto a España.

Para cualquier consulta relativa a los servicios contratados o solicitud de asesoramiento, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente: info@hotelsesbruixes.com

Por otra parte, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no asume responsabilidad alguna en caso de error en la introducción del correo electrónico o de no recepción del correo electrónico de confirmación de la Reserva. En estos casos, la contratación tendrá carácter definitivo.

Una vez el proceso de reserva ha concluido, El Cliente tendrá derecho a recibir la factura en papel el día de su llegada al alojamiento. Asimismo, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a la obtención previa del consentimiento expreso del Cliente en el proceso de contratación, pudiéndolo revocar en cualquier momento, dirigiendo un correo electrónico a: info@hotelsesbruixes.com

8.2.2 Reservas “Gastro”

A continuación, le informamos de los pasos que debe seguir para realizar la reserva de una mesa en los restaurantes que se ofrecen en el Sitio web:

- El Cliente podrá seleccionar uno de los restaurantes de los que se ofrecen por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, en el Sitio web.
- Deberá seleccionar el día y la hora que desee reservar. Si no encuentra disponibilidad para el día y hora elegido, puede apuntarse a la lista de espera y, en caso de que nos anulen alguna reserva, nos pondremos en contacto con usted.
- Seleccione el número de personas y el producto que desea reservar (desayuno, *brunch*, etc.)

Una vez finalizado el proceso de Reserva, recibirá un correo electrónico con la confirmación, (el "correo electrónico de confirmación de la Reserva").

8.2.3 Reservas “Bienestar”

A continuación, le informamos de los pasos que debe seguir para realizar la reserva de un producto/servicio “Bienestar” entre las diferentes modalidades que se ofrecen en el Sitio web:

- El Cliente podrá seleccionar uno de los productos/servicios que se ofrecen en el Sitio web.
- Deberá seleccionar el número de personas y el nombre de los beneficiarios.
- Para reservar la fecha, el Cliente debe ponerse en contacto con **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** a través del teléfono: 971 875 947

En el paso final se le mostrará toda la información de su reserva y el precio con IVA incluido.

A partir del momento en que el Cliente confirme su Compra pulsando sobre el icono “**CONFIRMAR Y PAGAR**” (en adelante, la “**Reserva**”) se considerará que ha aceptado con conocimiento de causa el contenido y las condiciones de la reserva en cuestión y, en concreto, el hecho de que su Reserva implica para él una obligación de pago, los precios, características y cantidades para la contratación de los servicios solicitados por el Cliente.

Una vez finalizado el proceso de Reserva, recibirá un correo electrónico con el Bono Regalo. En ese mismo correo encontrará un resumen de su reserva y podrá imprimir el Bono. Es imprescindible mostrar el Bono regalo a su llegada al Centro. El bono será válido durante un año tras su fecha de compra.

Los Bonos regalo no pueden cancelarse y su importe no es reembolsable.

Sin perjuicio de las Reservas realizadas por el Cliente, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, podrá en todo momento modificar el surtido de los servicios ofertados para su contratación en el Sitio web.

Para cualquier consulta relativa a los servicios contratados o solicitud de asesoramiento, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente: info@hotelsesbruixes.com

Por otra parte, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no asume responsabilidad alguna en caso de error en la introducción del correo electrónico o de no recepción del correo electrónico de confirmación de la Reserva. En estos casos, la contratación tendrá carácter definitivo.

Una vez el proceso de compra ha concluido, El Cliente tendrá derecho a recibir la factura en papel junto al pedido de compra. Asimismo, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a la obtención previa del consentimiento expreso del Cliente en el proceso de compra, pudiéndolo revocar en cualquier momento, dirigiendo un correo electrónico a: info@hotelsesbruixes.com

De conformidad con la normativa aplicable, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, se reserva el derecho de rehusar o anular por causa legítima cualquier Pedido en el que el número de productos o el importe a abonar (por un pedido o por varios pedidos acumulados) u otros elementos manifiesten de forma que evidencie el desarrollo por parte del Cliente de una actividad económica relacionada con los productos solicitados o, con carácter general, cualquier Pedido anormal conforme a la jurisprudencia aplicable al caso.

9. Pago

9.1 Medios de pago

Los medios de pago a través de los cuales se puede comprar/contratar servicios en el Sitio web son: tarjeta bancaria y transferencia bancaria. Las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio web de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** son las siguientes: Visa y MarterCard.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad bancaria emisora de las mismas, si dicha entidad no autorizase el pago, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no será responsable por ningún retraso o falta de entrega y no podrá formalizar ningún contrato con el Cliente.

Si el medio de pago elegido por el Cliente es "transferencia bancaria", los datos bancarios para realizar la transferencia serán facilitados por correo electrónico.

9.2 Modalidades de pago

Todas las Reservas deben abonarse en euros, incluidos todos los impuestos y derechos obligatorios. Los costes bancarios correrán, en su caso, por cuenta del Cliente.

9.3 Seguridad en las operaciones de pago

A fin de garantizar la seguridad de los pagos realizados con tarjetas bancarias, el Cliente deberá comunicar a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** el criptograma visual (CVV) que figura sobre el reverso de la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente.

En el marco de la lucha contra el fraude por Internet, los datos relativos al Pedido del Cliente podrán ser comunicados a los terceros habilitados por la ley o designados por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, con la única finalidad de verificar la identidad del Cliente, así como la validez del Pedido, del medio de pago empleado y de la entrega prevista.

Una vez contemplado este control, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** se reserva el derecho de exigir fotocopia del documento de identidad del Cliente y/o cualesquiera otros datos relativos a la identidad del Cliente. El Cliente dispone de unos derechos que le confiere la normativa de protección de datos personales según lo previsto en la Política de Privacidad.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION utiliza todos los medios para garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos de pago transmitidos por el Cliente durante las transacciones a través del Sitio web. Como tal, el Sitio web utiliza un sistema de pago seguro SSL (Secure Socket Layer).

10. Check-in online

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION ofrece la posibilidad al Cliente de realizar el check-in online de su Reserva de alojamiento, accediendo con su dispositivo móvil a través del código QR que aparece en el Sitio web.

11. Derechos y plazos de desistimiento

11.1.1 Excepciones al derecho de desistimiento legal

Según el 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 en su art. 103, el derecho de desistimiento no será aplicable cuando:

l) El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran al 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.

Por lo tanto, se informa al Cliente que no procede el derecho legal de desistimiento.

12. Política de cancelación y modificaciones

12.1 Cancelación de reservas de alojamiento turístico

A pesar de no proceder el derecho de desistimiento en la contratación de un alojamiento turístico hotelero, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 103 de Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios, si desea cancelar la reserva, podrá hacerlo a través del siguiente e-mail: info@hotelsesbruixes.com o a través del espacio privado "Mi Reserva" del Sitio web, siempre y cuando la tarifa contratada se lo permita, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- **No reembolsable:** Esta tarifa no admite cambios. El importe pagado no es reembolsable. No se aplicarán otros cargos adicionales en caso de no presentarse.
- **Semi-flexible:** El importe pagado en concepto de depósito no es reembolsable. Cancelación gratuita del resto del importe si cancela hasta 7 días antes de la llegada. Se cargará el 100% de la reserva en el caso de no presentarse.
- **Flexible:** Cancelación gratuita si cancela hasta 7 días antes de la llegada. Se cargará el importe de la primera noche si se cancela después de 7 días antes de la llegada. Se cargará el 100% de la reserva en el caso de no presentarse.

12.2 Abandono anticipado del alojamiento turístico

Si el Cliente renuncia o abandona el alojamiento turístico antes de la fecha de finalización de los servicios contratados, sin causa debidamente justificada, deberá abonar el 100% de los servicios que queden por utilizar, excepto que se haya pactado lo contrario.

12.3 Reembolso del importe

En el caso de corresponder un reembolso al Cliente una vez realizadas las deducciones indicadas en apartado 12.1, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** abonará el importe debido. El reembolso se realizará en la mayor brevedad posible y, en ningún caso, el periodo superará los 14 días.

Si el Cliente efectuó el pago de la reserva a través de tarjeta bancaria, el importe le será devuelto a la cuenta asociada a la tarjeta con la que se efectuó el pago. Si el Cliente efectuó el pago de la reserva a través de transferencia bancaria, el importe le será devuelto a la cuenta con la que realizó el pago.

13. Modificación o anulación de la reserva por parte de JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION

En caso de resultar imposible la prestación del servicio contratado, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** podrá buscar una alternativa al Cliente siempre que sea posible y las condiciones lo permitan. En caso de que no se pueda ofrecer ninguna alternativa al servicio contratado inicialmente o en el caso, de que la alternativa que se ofrezca no sea aceptada por el Cliente, se entenderá producida la resolución del contrato y **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** procederá al reembolso del importe abonado por el Cliente.

14. Garantías

14.1.1 Garantía legal de conformidad

De conformidad con la normativa aplicable, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** está obligada a ofrecer los productos/servicios que sean conforme con el contrato, respondiendo de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de ofrecer el servicio.

Para ser conforme al contrato, los productos/servicios deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

- Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato;
- Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.

Para cualquier reclamación relativa a las garantías legales, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente a través de los medios especificados en las presentes "**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**".

15. Deberes y obligaciones del Cliente

A los efectos de la **Ley 8/2012**, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación que resulte aplicable, los usuarios de servicios turísticos tienen la obligación de:

- a) Respetar las normas de uso y el régimen interior de los establecimientos turísticos; asimismo, tienen que respetar las normas básicas de convivencia y, la adecuada utilización de los servicios y cosas comunes.
- b) Abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar, el tiempo y la forma convenidos, sin que en ningún caso la formulación de una queja o reclamación exima de la obligación al pago.
- c) Respetar las instalaciones y los equipamientos de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**.
- d) En el caso de establecimientos de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida dejando libre la unidad ocupada.

- e) Tratar con respeto y dignidad a las personas que trabajan en el desarrollo de la actividad turística.
- f) No ceder a terceros su derecho al uso de los servicios contratados, salvo que esté permitido el ordenamiento jurídico.

16. Responsabilidad y Seguridad de sus transacciones

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION garantiza la correcta aplicación de las medidas de seguridad y control sobre el tratamiento de sus datos personales facilitados, necesarios para realizar las transacciones online. La única finalidad de la utilización del identificador y/o de la contraseña del Cliente, será para comprobar su identidad, siendo esta exigible en la validación del pedido. La comunicación del número de tarjeta bancaria y la validación definitiva del pedido servirán como prueba de la aceptación del citado Pedido y de la exigibilidad de los importes comprometidos para la reserva de los productos que figuren en el Pedido. Los registros informáticos, conservados en los sistemas informáticos de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** y de sus asociados, se considerarán prueba de las comunicaciones, Pedido y pagos realizados entre las Partes.

En concreto, el Cliente es responsable de mantener la seguridad de sus transacciones online y/o su contraseña. Por lo tanto, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no asume, en ningún caso, responsabilidad alguna por el uso fraudulento de estos datos.

17. Atención al cliente / Servicios de mediación

Para cualquier información adicional, consulta relacionada con el estado de un Pedido o de una devolución, o reclamación relacionada con su pedido, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, y por teléfono a través de:

Teléfono de contacto: 971 363 166

Email de contacto: info@hotelsesbruixes.com

18. Responsabilidad

18.1 Capacidad

Con anterioridad a la realización de su Pedido, el Cliente declara contar con capacidad legal plena (mayor de 18 años) para obligarse en virtud de las presentes "**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**".

18.2 Limitación de responsabilidad

Salvo disposición legal en sentido contrario, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no aceptará ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte;
- pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos); o de
- toda otra pérdida indirecta que no fuera razonablemente previsible por ambas partes en el momento en que se formalizó el contrato de compraventa de los productos entre ambas partes.

Igualmente, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** también limita su responsabilidad en cuanto a los siguientes casos:

- **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** aplica todas las medidas concernientes a proporcionar una visualización fiel del producto/servicio en el Sitio web, sin embargo, no se responsabiliza por las mínimas diferencias o inexactitudes que puedan existir debido a falta de resolución de la pantalla, o problemas del navegador que se utilice u otros de esta índole.
- Fallos técnicos que por causas fortuitas o de otra índole, impidan un normal funcionamiento del servicio a través de internet. Falta de disponibilidad del Sitio web por razones de mantenimiento u otras, que impida disponer del servicio. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** pone todos los medios a su alcance a efectos de llevar a cabo el proceso de compra, pago y envío/entrega de los productos/servicios, no obstante, se exime de responsabilidad por causas que no le sean imputables, caso fortuito o fuerza mayor.
- **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no será responsable de los daños derivados de un mal uso del Sitio web, ni de cualquier actuación fraudulenta realizada en base a la información que en el mismo se facilita.
- **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no se hace responsable de los posibles errores de seguridad o desconexiones que se puedan producir ni de los posibles daños que puedan causarse al sistema informático de la persona usuaria (hardware y software), los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de la presencia de virus en el ordenador del usuario o de la usuaria, utilizando para la conexión al Sitio web, o de un mal funcionamiento del navegador o del uso de versiones no actualizadas del mismo.

En general, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no se responsabilizará por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de su control razonable, es decir, que se deban a causa de fuerza mayor, y ésta podrá incluir, a modo enunciativo, pero no exhaustivo:

- Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, estado de alarma, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

De esta forma, las obligaciones quedarán suspendidas durante el periodo en que la causa de fuerza mayor continúe, y **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución que le permita cumplir con sus obligaciones a pesar de la causa de fuerza mayor.

19. Responsabilidad y limitación de responsabilidad por enlaces desde otras páginas web

La persona usuaria que desee ofrecer contenidos del Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** en su propia página web, podrá introducir en la misma un enlace que vincule su página web con la página de inicio del Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**.

Las páginas web que ofrezcan un enlace al Sitio web de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, podrán utilizar la marca, logotipo, nombre comercial y/o cualquier otro signo distintivo de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** única y exclusivamente en los casos autorizados legalmente o permitidos por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** expresamente.

La persona usuaria no podrá reproducir el Sitio web de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** de ningún modo en su propia página web, ni podrá establecer frames o marcos de cualquier tipo que rodeen el Sitio web o permitan visualizarlo a través de direcciones de Internet distintas, o conjuntamente con contenidos ajenos al mismo, de manera que produzca o pueda producir error o confusión en el público sobre la procedencia de los contenidos, implique un acto de comparación o imitación desleal, sirva para aprovechar la reputación y la marca de **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, o se haga de cualquier otro modo prohibido por la legislación aplicable.

El usuario o la usuaria que introduzca el enlace al Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, no podrá efectuar bajo ningún concepto manifestaciones falsas o inexactas sobre **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** sobre sus integrantes, y/o usuarios o usuarias ni sobre la calidad de los contenidos ofrecidos.

Las páginas web en las que se ofrezca el enlace al Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no ofrecerán contenidos ilícitos, nocivos, contrarios a la moral y a las buenas costumbres, que produzcan o puedan producir la falsa idea de que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** respalda o apoya las ideas, manifestaciones o actuaciones de dichas personas usuarias, o que resulten inadecuados en relación con la actividad desarrollada por **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**.

20. Responsabilidad y limitación de responsabilidad por enlaces a otras páginas web

Con el objeto de ayudar a la persona usuaria a buscar información o servicios de interés, el Sitio web **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** podrá incluir hipervínculos o enlaces a otros sitios web que no son de su propiedad, ni están controlados por esta. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no controla los contenidos, las Condiciones legales, las políticas de privacidad o las prácticas de los sitios web de terceros ni asume responsabilidad alguna por éstos.

La persona usuaria reconoce y acepta, que el acceso a otros sitios web no supone que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** recomiende y apruebe el contenido de los mismos, y que **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no será responsable de las pérdidas o daños que el usuario o la usuaria pudiera sufrir, a consecuencia de la disponibilidad de los mencionados sitios web, o a consecuencia de la credibilidad que otorgue a la exhaustividad, precisión o existencia de cualquier información ofrecida a través de dichos sitios web.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION retirará del Sitio web, o impedirá el acceso a aquellos enlaces que remitan a actividades ilícitas o lesivas de derechos o bienes de un tercero, siempre que un órgano competente así lo hubiera declarado, tal y como establece la normativa vigente.

21. Publicidad

El Sitio web puede albergar contenidos publicitarios. Los anunciantes son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Sitio web cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

22. Protección de datos personales

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION tratará toda la información introducida en el Sitio web, de conformidad con la Política de Privacidad identificada en la página web **hotelsesbruixes.com** tal y como indica el Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como responsable de tratamiento de los datos incluidos en el Sitio web.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y, en su caso, portabilidad y limitación, enviando un correo electrónico a info@hotelsesbruixes.com Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en: hotelsesbruixes.com

23. Quejas y reclamaciones

El Cliente puede hacer llegar a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** las quejas o reclamaciones que desee realizar a través de los datos de contacto que se facilitan a principio de estas Condiciones (Información General de contacto). Así mismo, las irregularidades o deficiencias que el Cliente pueda encontrar en el alojamiento reservado, tendrán que notificarse lo antes posible y, si es posible, durante el disfrute de los mismos servicios, de esta manera **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** podrá esforzarse en solventar cualquier incidencia lo más rápido posible. En el caso de que la irregularidad o deficiencia no se pudiera solventar, se le ofrecerá al Cliente una alternativa de similares características.

JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION dará respuesta a las reclamaciones recibidas en la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Además, **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION**, dispone de hojas de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios, y que estos pueden solicitar a **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** en cualquier momento, utilizando los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General de contacto) o a través del siguiente formulario:

[enlace al formulario de quejas y reclamaciones](#)

Información al Cliente sobre la plataforma de resolución de conflictos @E-commerce.

Asimismo, si de la celebración de este contrato de compra entre **JARDÍ DE SES BRUIXES COLLECTION** y el Cliente emanara una controversia, el Usuario como consumidor puede solicitar una solución extrajudicial de controversias, de acuerdo con el artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Puede acceder a este método a través del siguiente Sitio web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

24. Miscelánea

24.1 Invalidez parcial

Si una o varias de las disposiciones de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” fueran consideradas inválidas o declaradas inválidas por aplicación de cualquier ley, reglamento o como consecuencia de decisión definitiva de una autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán íntegramente su vigencia y alcance.

a. Exclusión de renuncia

El hecho de que cualquiera de las partes no ejerciere los derechos que le asisten en caso de incumplimiento por la otra parte de cualquiera de las obligaciones que le imponen las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**”, no podrá ser interpretada como la renuncia ante futuros incumplimientos de la obligación de que se trate.

b. Ley aplicable y jurisdicción competente

Estas condiciones generales se rigen por la legislación del Estado Español. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario, o en su caso, al lugar de cumplimiento de la obligación.

24.2 Vigencia

Las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**” se mantendrán vigentes hasta la finalización del contrato de las partes y extinción de todas las obligaciones asumidas por cada una. Estas Condiciones pueden verse modificadas, por lo que es responsabilidad del cliente consultarlas periódicamente y sobre todo cuando va a realizar un pedido ya que las Condiciones vigentes en ese momento, serán las que resulten aplicables.

Fecha de revisión de las condiciones: abril 2022