

# CONDICIONES GENERALES

## 1. Introducción

El presente documento tiene por finalidad regular los TERMINOS o CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN de los servicios de Pre-Reserva y Reserva on-line (en adelante, e indistintamente, los servicios de Pre-Reserva y Reserva on-line, o los servicios) de TR HOTELES ALOJAMIENTOS Y HOSTERIAS, S.A., con domicilio social en Madrid, C/ Hermosilla nº 57, con CIF número A-83719344; Constituida por tiempo indefinido mediante escritura otorgada ante el Notario de Madrid, Don Luis Jorquera García, el día veintidós de julio de dos mil tres, con el número 697 de orden de su protocolo, ,, e INSCRITA en el Registro Mercantil de MADRID, al tomo 19.063, folio 170, hoja número M-333.304, inscripción 1ª (en adelante, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.) Telf. 971.68.28.86 Los Términos "Usted" y "Usuario" se emplean aquí para referirse a todos los individuos y/o entidades que por cualquier razón accedan a <https://www.palmanovasuites.com/> o utilicen los servicios.

La utilización de estos servicios, supondrá la aceptación plena y sin reservas, y la validez, de todas y cada uno de los Términos y/o Condiciones Generales - que se considerarán automáticamente incorporadas en el contrato que se suscriba con TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L., sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo- recogidas en la última versión actualizada de estos Términos y/o Condiciones Generales.

## 2. USO DE LOS SERVICIOS DE PRE-RESERVA Y RESERVA ON-LINE DE TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.

### 2.1 Servicios de Pre-Reserva

Los servicios de Pre-Reserva on-line son meramente informativos, y tienen por finalidad únicamente ofrecer al usuario la posibilidad de consultar la disponibilidad de habitación en un hotel o ciudad de su preferencia. EN 24H EL USUARIO QUE RECIBIRÁ UN E-MAIL CONFIRMANDO SI SU RESERVA HA SIDO EFECTUADA POR LO QUE ÚNICAMENTE SERÁN VINCULANTES UNA VEZ ACEPTADOS POR TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.MEDIANTE LA CONFIRMACIÓN LA RESERVA POR MAIL Y POSTERIOR ABONO DE LA MISMA POR EL USUARIO. El usuario debe verificar la confirmación de la reserva y notificar a TR COMPLEJOS

TURISTICOS INSULARES S.L. inmediatamente, por escrito, cualquier error.

## 2.2. Servicios de Reserva online

a. Los servicios Reserva on-line tienen por finalidad la reserva de una habitación en cualquiera de los hoteles TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. LA UTILIZACIÓN DE ESTOS SERVICIOS, SUPONDRÁ LA ACEPTACIÓN PLENA Y SIN RESERVAS, Y LA VALIDEZ, DE TODAS Y CADA UNA DE LOS TERMINOS O CONDICIONES GENERALES -QUE SE CONSIDERARÁN AUTOMÁTICAMENTE INCORPORADAS EN EL CONTRATO QUE SE SUSCRIBA CON TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. SIN QUE SEA NECESARIA SU TRASCIPCIÓN ESCRITA EN EL MISMO- RECOGIDAS EN LA ÚLTIMA VERSIÓN ACTUALIZADA DE ESTOS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES.

b. Procedimiento de contratación: Al utilizar el servicio el usuario recibirá un mail de confirmación en el que se incluirá la confirmación de que su orden de compra se encuentra en proceso de confirmación. Si usted es consumidor, una vez realizado el cargo correspondiente a su reserva, recibirá un mail confirmándole la misma, este mail le sirven como comprobante de su reserva. El titular de la tarjeta de crédito utilizada para reservar debe corresponder al huésped que se hospeda en el establecimiento. La tarjeta de crédito utilizada en la reserva se solicitará a la llegada para verificar que los datos proporcionados sean correctos. El titular de la tarjeta de crédito deberá estar presente en ese momento.

c. Garantía: La reserva queda confirmada y garantizada toda la noche con tarjeta de crédito. En caso de no presentarse en el hotel sin previo aviso, se cobrará la primera noche (IVA y tasas incluidas).

d. Resolución del contrato o cancelación de la reserva: La tarjeta de crédito es sólo un medio de garantía. La cancelación de reservas por el usuario no le ocasionará gastos de cancelación anticipada, siempre y cuando ésta se efectúe antes de la hora establecida como límite en cada país (hora local del hotel) del día de llegada. Pasado ese umbral, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. cobrará en concepto de indemnización los gastos de cancelación, que ascenderán al importe de la primera noche (IVA y tasas incluidas).

Esta cláusula no es válida para reservas realizadas con tarifas especiales. En este

caso, se aplicarán las respectivas condiciones establecidas.

Las horas límite de llegada al hotel en cada país son:

- España: Las 18:00 horas del día de llegada

e. Políticas para niños TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.

TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.: Las políticas para niños en todos nuestros hoteles están sujetas a las instalaciones del hotel y determinadas por la gerencia del hotel, tal como se describe en los contratos vigentes.

f. Política de menores.

Los menores de 18 años deberán alojarse en el Hotel acompañados de sus padres, tutores o adultos debidamente autorizados por aquéllos. El personal del Hotel podrá requerir la documentación pertinente que identifique a los adultos como sus padres/tutores o personas autorizadas.

g. Precios por habitación y noche.

Los precios sólo son válidos por escrito y durante el plazo que en ellos se indique. Cuando existan razones justificables, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. se reserva el derecho de modificar estas tarifas sin previo aviso.

Los precios relativos a la reserva se le indicaran durante el proceso de reserva. A los precios se les aplica el IVA, sin perjuicio de que se les apliquen también impuestos adicionales conforme a la regulación local vigente en cada uno de los países. Los referidos impuestos locales deberán ser abonados directamente en el hotel.

h. Los precios que se muestran en el momento de la reserva incluyen IVA (o el impuesto equivalente) según la tarifa impositiva aplicable en el momento.

En caso de que la tarifa impositiva cambiara entre la fecha de la reserva y la fecha de la entrega de los servicios, generando una disparidad, de acuerdo a las regulaciones impositivas, la tarifa impositiva que se aplicará al precio final será la que corresponda en el momento de la entrega de los servicios o la acumulación del impuesto, aun en los casos en que esto ocasionara un aumento en relación con el precio final indicado al cliente durante la reserva.

2.3 El usuario se compromete utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público, así como con lo dispuesto en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios, con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, lesivos de derechos y/o intereses de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar los servicios, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. y/o su imagen.

2.4 TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. podrá, para mayor agilidad y en beneficio de los usuarios, modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, los servicios prestados, o las Condiciones de operatividad, técnicas y de uso de los servicios. Del mismo modo, los usuarios, con objeto de mejorar el servicio y establecer un óptimo nivel de calidad, objetivo último de TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L., podrán sugerir aquellas modificaciones que ellos estimen útiles, poniéndose en contacto con los responsables de la página a través de la dirección de correo electrónico: info@trhhoteles.com.

### 3. PROTECCIÓN DE DATOS

En el presente apartado se presenta la información sobre el tratamiento de sus datos en relación con la realización de reservas y prereservas.

¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LOS TITULARES?

- Identidad: TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. (en adelante, "TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.")
- NIF: B-84511492
- Domicilio: TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.
- Delegado de Protección de Datos (DPO): puede contactar con nuestro DPO a través de los siguientes medios:
  - E-mail: info@trhhoteles.com
  - Domicilio: Calle Hermosilla 57, 1ºD, 28001, Madrid

Indicando en la referencia "Delegado de Protección de Datos".

## ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATARÁ TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. LOS DATOS PERSONALES DEL TITULAR Y DURANTE CUÁNTO TIEMPO?

Le informamos que los datos facilitados por el Titular de la cuenta son tratados por TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. con las siguientes finalidades:

- Gestionar la realización de las reservas y/o prereservas solicitadas por el usuario.
- Envío de la confirmación o documentación de la reserva realizada.
  - En el supuesto de prestar el consentimiento para ello, el envío de comunicaciones comerciales por parte de TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.

## ¿QUÉ DATOS DEL USUARIO TRATARÁ TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.?

Para la correcta prestación de los servicios TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. tratará las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, nacionalidad.
- Datos de contacto: dirección de correo electrónico, número de teléfono.
  - Datos de transacción de bienes y servicios en TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.: Productos y servicios adquiridos o sobre los que muestres interés.
- Preferencias de estancia.
- Datos económicos, financiero y de seguros.
- Otros datos: datos facilitados por los propios interesados en los campos abiertos.

Los datos solicitados al Titular son obligatorios para la correcta prestación de los servicios y, por tanto, la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de prestar los mismos. En aquellos casos en los que se soliciten datos que no sean obligatorios, se le indicará en el mismo formulario.

En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la Política de Privacidad, eximiendo a TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. de cualquier responsabilidad en este sentido.

No obstante, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

#### ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL USUARIO?

La legitimación para el tratamiento de sus datos personales será la ejecución del contrato entre las partes. En el caso del envío de comunicaciones comerciales, será el consentimiento del titular.

Los consentimientos obtenidos para las finalidades mencionadas son independientes por lo que el usuario podrá revocar solo uno de ellos no afectando a los demás.

Para revocar dicho consentimiento, el Usuario podrá contactar con TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. a través de los canales siguientes: email: [info@trhhoteles.com](mailto:info@trhhoteles.com) o realizando la baja el propio usuario a través de la web: <https://www.palmanovasuites.com/>

#### ¿CON QUÉ DESTINATARIOS SE COMPARTIRÁN LOS DATOS DEL USUARIO?

Los datos del usuario podrán ser comunicados a:

- Empresas integradas o adheridas al Grupo TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L., todas dedicadas al sector hotelero, necesitarán tener acceso a sus datos para la prestación correcta de los servicios seleccionados. Del mismo modo, sus datos serán comunicados a aquellas entidades propietarias de los hoteles, con el fin de que las mismas conozcan las condiciones de su estancia (precio, fechas, servicios incluidos,...), pudiendo algunas de ellas estar situadas fuera del Espacio Económico Europeo incluso en países que no ofrecen un nivel de protección de equiparable al español) con la única finalidad de poder prestarle los servicios correctamente. Todas estas entidades pueden ser consultadas a través del link <https://www.trhhoteles.com>.

#### CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales proporcionados se conservarán durante la relación contractual y, una vez finalizada la misma, durante el plazo de prescripción de las acciones legales que se puedan derivar de la misma.

En relación con los datos para el envío de comunicaciones comerciales, los datos se conservarán en tanto en cuanto el usuario no revoque el consentimiento prestado. No obstante, en caso de retirar su consentimiento, ello no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

#### TRATAMIENTO DE DATOS DE TERCEROS

En caso de que el Titular facilite, en cualquier momento, datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, así como a informar a TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. de cualquier cambio o actualización relativa a los mismos.

#### DERECHOS DE LOS TITULARES EN RELACIÓN CON SUS DATOS.

Puede ejercitar, mediante escrito dirigido a la dirección de correo electrónico [info@trhhoteles.com](mailto:info@trhhoteles.com) con la Referencia "Protección de Datos", adjuntando fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, los siguientes derechos:

- Revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento y la comunicación de sus datos personales.
- Obtener información acerca de la existencia o no de tratamiento de sus datos personales.
- Acceder a sus datos personales.
- Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- Limitar el tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.
- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos.
- Solicitar la portabilidad de sus datos.
- Reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección: Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, cuando considere que

el Responsable haya vulnerado los derechos que se le reconocen por la normativa de protección de datos.

El interesado podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos del Responsable:

- E-mail: info@trhhoteles.com
- Domicilio: Calle Hermosilla 57, 1ºD, 28001, Madrid

#### 4. USO CORRECTO DE LOS CONTENIDOS DE LA WEB SITE POR EL USUARIO

4.1 TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. declara que los derechos de propiedad industrial (Marcas, Nombres comerciales, etc.) que aparecen en esta Web Site son de su propiedad y/o se encuentran legítimamente explotados en virtud de acuerdos o licencias de uso, encontrándose debidamente protegidos por la Normativa existente sobre Propiedad Industrial. El Usuario se obliga a usar la Web Site de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

a) Suprimir, eludir o manipular el "copyright", marcas y demás datos identificativos de los derechos de TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. o de sus titulares incorporados a los contenidos y/o productos comercializados desde el Web Site de <https://www.palmanovasuites.com/>, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los mismos.

(b) Emplear los contenidos y, en particular, la información de TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. obtenida a través de su Web Site para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas.

(c) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.

(d) En general, utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público. TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. no concede ninguna

licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su Web Site.

4.2 Procedimiento en caso de violación de derechos de propiedad intelectual. En el caso de que cualquier Usuario o un tercero consideren que cualquiera de los contenidos ha sido introducido en su Web Site con violación de sus derechos de propiedad intelectual deberá enviar una notificación a TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. con indicación completa y precisa de sus datos y de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos así como la Website.

## 5. DERECHO DE MODIFICACIÓN DE LAS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.se reserva el derecho de modificar las presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, informando a los usuarios de las modificaciones efectuadas a través de <https://www.palmanovasuites.com/> tu usuario y contraseña.

## 6. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

6.1 TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.NO GARANTIZA LA FIABILIDAD, DISPONIBILIDAD O CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL USUARIO, POR LO QUE EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y/O PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD, FIABILIDAD O CONTINUIDAD DE SU PAGINA WEB O DE SUS SERVICIOS, AUNQUE INTENTARÁ FACILITAR, EN LA MEDIDA DE SUS POSIBILIDADES, AYUDA TÉCNICA A LA PERSONA AFECTADA, ASÍ COMO INTENTAR REESTABLECER DE INMEDIATO LA INTERRUPCIÓN, PONIENDO A SU DISPOSICIÓN, EN LA MEDIDA DE SUS POSIBILIDADES, MEDIOS ALTERNATIVOS.

6.2 TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L.NO SE OBLIGA A CONTROLAR Y NO CONTROLA CON CARÁCTER PREVIO, LA AUSENCIA DE VIRUS O ELEMENTOS EN LOS CONTENIDOS, QUE PUEDAN PRODUCIR ALTERACIONES EN EL SOFTWARE O HARDWARE DE LOS

USUARIOS O PERSONAS QUE VISITEN LAS PÁGINAS, POR LO QUE NO RESPONDERÁ DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DERIVARSE DE LOS MISMOS.

6.3 SI TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L., A PESAR DE ACTUAR CON LA PREVISIÓN Y DILIGENCIA DEBIDAS, NO PUDIESE FACILITAR LAS HABITACIONES CONTRATADAS POR RAZONES QUE NO LES SEAN IMPUTABLES Y SI EXISTIERA IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR LOS SERVICIOS EN LAS CONDICIONES PACTADAS, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. OFRECERÁ AL USUARIO LA POSIBILIDAD DE OPTAR POR EL REEMBOLSO TOTAL DE LO ABONADO O POR SU SUSTITUCIÓN POR OTRO DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A CATEGORÍA O CALIDAD. SI DE LA SUSTITUCIÓN EL SERVICIO RESULTASE DE

INFERIOR CATEGORÍA O CALIDAD, TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. DEBERÁ REMBOLSARÁ LA DIFERENCIA.

## 7. SALVAGUARDA DE LOS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Si una de las estipulaciones de los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación fuera declarada nula o inoperante, el resto de las Términos o Condiciones Generales se mantendrán en los Términos acordados. TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. se comprometen a sustituir la estipulación afectada por la nulidad aproximándose lo más posible a la intención inicialmente perseguida por las partes.

NINGUNA ESTIPULACIÓN EN ESTE CONTRATO AFECTARÁ EN MODO ALGUNO LAS DISPOSICIONES IMPERATIVAS EN MATERIA DE CONSUMIDORES. SI USTED NO ES UN CONSUMIDOR, USTED RENUNCIA EXPRESAMENTE A SU DERECHO DE DESISTIMIENTO.

## 8. <https://www.palmanovasuites.com/> Y ACEPTACIÓN DE NORMAS DE USO

El usuario es consciente de que el uso de los servicios de los servicios de Pre-Reserva y Reserva on-line, implica la aceptación plena y sin reservas de cada una de las cláusulas integrantes de las Normas de Uso de <https://www.palmanovasuites.com/> en la versión publicada por TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. en el momento mismo en que el

usuario contrate el servicio. Dichas normas de uso completan los presentes Términos o Condiciones Generales en todo aquello en lo que a éstas no se opongan. Por ello, el usuario deberá ser consciente de la importancia de consultar las normas de la presente página, con anterioridad al acceso y/o uso de estos servicios.

El usuario/cliente puede remitir cualquier tipo de reclamación a través del formulario ubicado aquí: [info@trhhoteles.com](mailto:info@trhhoteles.com)

## 9. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Estos Términos y/o Condiciones Generales de contratación se rigen por la Ley Española. TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. y los usuarios, para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir, con respecto a su validez, ejecución, cumplimiento o resolución, total o parcial, se someten, con renuncia expresa a su fuero propio o a cualquier otro que, en su caso, pudiera corresponderles, a la competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital. Constituye este contrato la expresión completa e íntegra del acuerdo entre TR COMPLEJOS TURISTICOS INSULARES S.L. y el usuario, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos.

En todos los casos, cualquier controversia que surja de la provisión de servicios en el hotel en el que el cliente se hospeda se someterá a los tribunales del consumidor.