



Condiciones generales

I. Ámbito de aplicación

1. Las condiciones generales expuestas a continuación serán aplicables para cualquier cesión en alquiler de habitaciones del hotel para el hospedaje y para todos los servicios y prestaciones realizados para los clientes.
2. El subarrendamiento o arrendamiento sucesivo de la habitación cedida a terceros con fines de alojamiento requiere la aprobación previa por escrito del hotel.
3. Las condiciones del cliente sólo se aplicarán cuando se hayan aceptado previamente por escrito.

II. Finalización del contrato, parte contratante, limitación de la responsabilidad contractual y prescripción

1. El contrato entra en vigor con la aceptación de la solicitud del cliente por parte del hotel. El hotel es libre de confirmar la reserva de la habitación por escrito.
2. Las partes contratantes son el hotel reservado, en lo sucesivo el "hotel", y el cliente. En caso de que un tercero realice la reserva en nombre del cliente, compartirá con el cliente la responsabilidad frente al hotel en relación con cualquier obligación recogida en el contrato de alojamiento del hotel.
3. El hotel se hace responsable de sus obligaciones en virtud del contrato. Esta responsabilidad se limita a deficiencias en los servicios a las que se pueda atribuir dolo demostrable o negligencia grave del hotel, salvo que estén en el ámbito de los servicios típicos.
4. Cualquier derecho de reclamación contra el hotel prescribe en principio una vez transcurrido seis meses.
5. La presente limitación de responsabilidad y corto plazo de prescripción a favor del hotel también se aplican en caso de incumplimiento de obligaciones en la preparación del contrato, así como en caso de violación del contrato.

III. Pago de reservas a través del sitio web de Leonardo Hotels

1. Todas las transacciones realizadas con una tarjeta de crédito en línea están sujetas a un proceso de autenticación llevado a cabo por la empresa de la tarjeta de crédito, concretamente "3DSecure" para Visa/Mastercard o "Safekey" para American Express, independientemente de si la reserva se corresponde a una tarifa prepagada o no.
2. Transacciones con tarjeta de crédito en línea para reservas prepagadas: si el cliente elige pagar una tarifa prepagada con una tarjeta de crédito, el cliente debe proporcionar los datos válidos de la tarjeta de crédito al final del proceso de reserva. La transacción de pago la realiza la empresa emisora de la tarjeta de crédito del cliente después de haber completado con éxito el proceso de autenticación, se carga el monto total de la reserva directamente a la tarjeta de crédito y se genera un "Token de la tarjeta de crédito". El Token de la tarjeta de crédito es un cifrado del tipo y número de la tarjeta de crédito. El Token de la tarjeta de crédito se almacena durante un período de tiempo definido para las obligaciones de pago en las que haya incurrido el cliente y que no se liquiden antes o durante la estancia del cliente en el hotel. El hotel se reserva el derecho de realizar un cargo en el Token de la tarjeta de crédito por dichas obligaciones de pago en cualquier momento durante el período de almacenamiento, incluidas las tarifas de cancelación o por no haberse presentado. Al realizar un cargo en el Token de la tarjeta de crédito, la empresa emisora de la tarjeta de crédito del cliente deberá llevar a cabo una transacción de pago y realizar un cargo en la tarjeta de crédito del cliente.



3. Transacciones con tarjeta de crédito en línea para reservas no prepagadas: las reservas no prepagadas pueden requerir que el cliente proporcione datos válidos de la tarjeta de crédito al final del proceso de reserva como garantía por cualquier cargo no liquidado en el hotel. Después de haber completado con éxito el proceso de autenticación, se genera un Token de la tarjeta de crédito. El Token de la tarjeta de crédito se almacena durante un período de tiempo definido para las obligaciones de pago en las que haya incurrido el cliente y que no se liquiden antes o durante la estancia del cliente en el hotel. El hotel se reserva el derecho de realizar un cargo en el Token de la tarjeta de crédito por dichas obligaciones de pago en cualquier momento durante el período de almacenamiento, incluidas las tarifas de cancelación o por no haberse presentado, pero nunca antes del día de la fecha de reserva del alojamiento. Al realizar un cargo en el Token de la tarjeta de crédito, la empresa emisora de la tarjeta de crédito del cliente deberá llevar a cabo una transacción de pago y realizar un cargo en la tarjeta de crédito del cliente.
4. Paypal: si el cliente elige el método de pago Paypal, se requiere una cuenta de PayPal activa. El cliente será redirigido a un iframe (ventana de inicio de sesión de PayPal) alojado por PayPal durante el proceso de reserva. Se solicitará al cliente que se identifique con sus datos de acceso y que instruya el pago. Luego, el cliente será redirigido de nuevo al sitio web de reserva donde se finaliza el proceso de reserva. La transacción de pago la realiza PayPal directamente al final del proceso de reserva y se carga en la cuenta del cliente.
5. Sofortüberweisung/Pay Now: si el cliente elige el método de pago Sofortüberweisung/Pay Now, el cliente será redirigido a una ventana iframe alojada por Sofortüberweisung durante el proceso de reserva. Se le pedirá al cliente que rellene sus datos bancarios de pago y que se identifique mediante su procedimiento de verificación bancaria conocido e instruya el pago. Luego, el cliente será redirigido de nuevo al sitio web de reserva donde se finaliza el proceso de reserva. La transacción de pago la realiza Sofort directamente al final del proceso de reserva y se carga en la cuenta del cliente.
6. El hotel se reserva el derecho a no ofrecer determinadas opciones de pago o derivar a otras opciones de pago. Las opciones de pago disponibles se mostrarán durante el proceso de reserva.

IV. Prestaciones, precios, pago, compensación

1. El hotel tiene la obligación de tener preparadas las habitaciones reservadas por los clientes y de prestar los servicios acordados.
2. Su parte, el cliente tiene la obligación de pagar, según las tarifas aplicables o acordadas, la cesión de la habitación y los restantes servicios que haya utilizado. Esto se aplica también a servicios y gastos que hayan sido ordenados por el cliente y que el hotel deba pagar a terceros.
3. Los precios acordados incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido correspondiente según la Ley. Cualquier aumento del Impuesto sobre el Valor Añadido correrá a cargo del cliente. En caso de que el periodo transcurrido entre la celebración del contrato y su cumplimiento supere cuatro meses y de que aumente al precio estipulado por el hotel para servicios similares, se podrá aumentar el precio acordado contractualmente de forma proporcional, hasta un máximo del 10 %.
4. Los precios también pueden ser modificados por el hotel cuando el cliente solicite cambios posteriores en el número de habitaciones reservadas, en los servicios prestados por el hotel o en la duración de la estancia de los huéspedes y el hotel autorice estos cambios.
5. Las facturas del hotel que no incluyan fecha de vencimiento deberán abonarse sin deducciones en el plazo de 10 días a partir de la emisión de la factura. El hotel tiene derecho a exigir el cualquier momento los pagos vencidos y a reclamar su liquidación inmediata. En caso de retraso en los pagos, el hotel podrá exigir intereses de demora del 5 % sobre el tipo básico del Banco



Central Europeo aplicable en cada momento. El hotel, y en su caso el cliente, se reserva el derecho a aplicar una indemnización superior o inferior.

6. El hotel tiene derecho a exigir un anticipo o fianza razonable, teniendo en cuenta las disposiciones legales en materia de viajes organizados, a la firma del contrato o con posterioridad. El importe del anticipo y las fechas de pago pueden acordarse por escrito en el contrato.
7. El cliente solo puede compensar o reducir su deuda con el hotel mediante un crédito no impugnado o legalmente vinculante.

V. Rescisión del cliente (anulación, cancelación)

1. La rescisión, por parte del cliente, del contrato celebrado con el hotel requiere la autorización escrita del hotel. En caso de no producirse la autorización, se deberá abonar el precio acordado en el contrato, incluso si el cliente no ha hecho uso de los servicios acordados. Esto no se aplica en caso de retraso en los servicios del hotel o de que resulte imposible prestar los servicios por causas atribuibles al hotel.
2. Si el cliente y el hotel han acordado una fecha de rescisión gratuita del contrato, el cliente puede ejercer su derecho de rescisión hasta la fecha indicada sin que el hotel tenga derecho a exigir pagos ni indemnizaciones. El derecho de rescisión del cliente se extinguirá cuando no haya sido ejercido por escrito antes de la fecha acordada, siempre que no se produzcan retrasos en los servicios ni resulte imposible prestar los servicios por causas atribuibles al hotel.
3. En caso de cancelación por parte del cliente sin aviso previo y sin que exista un acuerdo al respecto con el hotel, se deberá abonar el importe total de la reserva.
4. El hotel podrá determinar el importe global de los daños soportados que debe compensar el cliente. El cliente tendrá la obligación de abonar un 90 % del precio de pernoctación, con o sin desayuno, acordado contractualmente, un 70 % de los acuerdos de media pensión y un 60 % de los acuerdos de pensión completa. El cliente es libre de aportar pruebas de que no se reúnen las condiciones para tener que abonar el importe anteriormente mencionado, o de que el importe que debe pagar no se corresponde con el importe reclamado.

VI. Retirada del hotel

1. En los casos en los que se acuerde el derecho del cliente a retirarse por escrito antes de una fecha determinada de forma gratuita, el hotel también tendrá derecho a retirarse del contrato el ese periodo, cuando otros clientes soliciten las habitaciones reservadas en el contrato y el cliente no renuncie a su derecho de rescisión a petición del hotel.
2. En caso de que no se efectúe un pago anticipado una vez transcurrido un plazo razonable establecido por el hotel, el hotel tendrá derecho a rescindir el contrato.
3. Además, el hotel tiene derecho a rescindir de forma extraordinaria el contrato por motivos justificados, por ejemplo: fuerza mayor u otras circunstancias que escapen al control del hotel y que hagan imposible el cumplimiento del contrato; habitaciones reservadas con datos erróneos o falsos de carácter esencial, como la identidad del cliente o el objetivo; si el hotel tiene motivos justificados para creer que el uso de los servicios del hotel podría poner en peligro el buen funcionamiento, la seguridad o la reputación del hotel de cara al público, sin que esto sea atribuible a la gestión o la organización del hotel; violaciones de la cláusula I, apartado 2 del presente documento.



4. El cliente deberá informar de inmediato al cliente de su intención de ejercer el derecho de rescisión.
5. En caso de rescisión justificada del hotel, el cliente no tendrá derecho a exigir indemnizaciones por daños y perjuicios.

VII. Preparación, entrega y devolución de las habitaciones

1. El cliente no tiene ningún derecho respecto a la preparación de habitaciones determinadas.
2. Las habitaciones reservadas estarán a disposición del cliente a partir de las 15:00 h del día de llegada acordado. El cliente no tiene derecho a que la habitación esté preparada antes.
3. El día de la salida, las habitaciones se deberán poner a disposición de hotel como muy tarde a las 12:00 h. Pasada esta hora, el hotel podrá facturar un 50 % del precio completo de alojamiento (precio oficial) hasta las 18:00 h, y hasta un 100 % a partir de las 18:00 h, con motivo del desalojo tardío de la habitación. El cliente podrá aportar pruebas de que el hotel no tiene derecho a retribución por un uso superior al acordado, o de que el importe correcto es sustancialmente inferior al que se reclama.

VIII. Responsabilidad del hotel

1. El hotel se hará cargo de sus responsabilidades contractuales con la diligencia empresarial adecuada. Esta responsabilidad es aplicable en el área de los servicios especiales, pero limitándose a defectos del servicio, daños, daños resultantes o molestias atribuibles a dolo o negligencia grave. En caso de producirse problemas o defectos en los servicios del hotel, el hotel deberá ponerles remedio en cuanto tenga conocimiento de ellos o reciba una queja del cliente. El cliente tiene la obligación de colaborar, dentro de lo razonable, para remediar el problema y limitar los posibles daños.
2. El hotel se responsabiliza ante el cliente por los efectos personales que haya llevado de conformidad con las disposiciones legales, es decir, hasta 100 veces el valor de la habitación hasta un máximo de 3000 €, así como por dinero, títulos y valores hasta 750,00 €. Se puede guardar dinero, títulos y valores por un valor de hasta 25 000,00 € en la caja fuerte de la habitación o del hotel. El hotel recomienda utilizar esta opción. El derecho a exigir responsabilidad se pierde cuando el cliente, una vez descubre la pérdida, destrucción o daño, no informa de inmediato al hotel (art. 703 del Código Civil).
3. Para la responsabilidad ilimitada del hotel se aplicarán las disposiciones legales correspondientes.
4. En los casos en que se ponga a disposición del cliente una plaza en el aparcamiento del hotel, esto no supondrá la entrada en vigor de un contrato de depósito, incluso en los casos en los que se pague por el servicio. El operador del hotel será responsable en casos de dolo o negligencia grave según la legislación vigente, pero no se hará responsable por los vehículos estacionados o que se encuentren en el terreno del hotel, ni tampoco por su contenido, cuando el incumplimiento de la obligación que provocó los daños tenga su origen en una negligencia pero no suponga una obligación esencial. Una obligación esencial es una obligación sin cuyo cumplimiento no es posible la ejecución normal del contrato y en cuya observancia la parte contratante puede confiar normalmente. La responsabilidad por daños y perjuicios como resultado de infracciones contra la vida, la salud o la integridad física de las personas no está limitada por el párrafo anterior. Esto se aplica también a los auxiliares ejecutivos del hotel.
5. El hotel desempeñará el servicio de despertador con la máxima diligencia. Queda excluido cualquier derecho a reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios siempre que no se haya producido dolo o negligencia grave.



IX. Protección de datos

El Grupo Hotelero Leonardo respeta la confidencialidad de los datos personales de sus clientes. No transmitiremos sus datos personales a terceros sin su consentimiento bajo ninguna circunstancia, salvo cuando transmitamos su nombre, dirección de correo electrónico y datos de la tarjeta de crédito al hotel de su elección, y cuando las disposiciones legales exijan algún dato. No obstante, nos reservamos el derecho a transmitir a sus datos personales a nuestros socios empresariales (tanto dentro como fuera de la Unión Europea), a nuestros empleados y a los empleados de nuestros socios, así como a apoderados y representantes dignos de nuestra confianza, que cuenten con acceso a estos datos con nuestro consentimiento y que deban conocer o tener acceso a estos datos para poder prestarle nuestros servicios. Revise nuestra Política de Protección de Datos y Cookies para obtener más información.

X. Comunicación escrita

Al efectuar su reserva acepta recibir

1. un correo electrónico que le enviaremos poco después y que incluye datos sobre su reserva,
2. así como otro correo electrónico que podremos enviarle justo después de su estancia en el hotel, en el que le pediremos que rellene un formulario de valoración.

Aparte de los correos electrónicos que recibirá para la confirmación, modificación o cancelación de la reserva, de las comunicaciones del hotel con referencia a su reserva, de las invitaciones para aportar su valoración y de los correos electrónicos que reciba por deseo expreso, no le enviaremos ningún otro mensaje, carta o correo electrónico, salvo que autorice expresamente lo contrario.

XI. Disposiciones finales

1. Cualquier modificación o añadido al contrato, a la aceptación de la solicitud o a estas condiciones generales para el alojamiento en el hotel, deberá efectuarse por escrito. Cualquier modificación o añadido efectuado unilateralmente por el cliente será inválido.
2. El lugar de celebración y pago es la sede del hotel.
3. El tribunal con competencia exclusiva, inclusive en casos de litigios relacionados con cheque y cambio, será el tribunal de lo comercial correspondiente a la sede del hotel.
4. Se aplicará la legislación alemana.
5. En caso de que alguna de las disposiciones incluidas en las presentes condiciones generales para el alojamiento en el hotel sean inválidas o nulas o lo pasen a ser en el futuro, esto no afectará a la validez de las disposiciones restantes. Cualquier cláusula inválida será sustituida automáticamente por la que más se le parezca en relación con los intereses económicos de las partes. Por los demás, se aplicarán las disposiciones legales correspondientes.
6. Para la celebración de jornadas, banquetes y otros actos se aplicarán condiciones especiales.
7. Los niños de hasta 3 años de edad, inclusive, se consideran niños pequeños/bebés. Hasta los 12 años, inclusive, el precio para niños se regirá por la política de cada hotel.



XII. Inscripción en el Leonardo AdvantageCLUB

1. Al marcar esta casilla, confirma que desea inscribirse en el Leonardo AdvantageCLUB, el programa de bonificación de Hoteles Leonardo. Para la inscripción automática se utilizarán los datos personales de su reserva.
2. Al inscribirse en el Leonardo AdvantageCLUB, usted acepta las condiciones generales. Le enviaremos sus datos de inicio de sesión junto con su la confirmación de su reserva.