

# Condiciones de contratación

## CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### 1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES:

- La realización en firme de una *Reserva*, por cualquier medio o *Canal*, implica la aceptación expresa de estas normas por parte del *Huésped* o *Intermediario*, quienes prestan su consentimiento en el mismo momento en que la solicitan.
- Igualmente aceptan que el uso de los *Servicios* se regulará por las normas vigentes en el momento de utilización de los mismos.

### 2.- DEFINICIONES:

- HUÉSPED:** Entendiéndose por tal a cualquiera de los enumerados a continuación:
  - La persona física o jurídica a cuyo nombre se ha gestionado la *Reserva*.
  - La persona física que realiza el registro en el *Hotel*.
  - Cualquier ocupante de la habitación.
  - Las personas físicas que reciben cualquier servicio de *Hotel Avion SA*.
- INTERMEDIARIO:** Se entiende por tal a aquella persona que realiza una *Reserva* para terceros y se refiere especialmente las agencias de viajes mayoristas o minoristas, operadores turísticos, portales de internet, CRO's y cualquier otro canal de venta, todos ellos no pertenecientes al grupo de empresas de *Hotel Avion SA*.
- HOTEL:** Es cualquiera de los hoteles gestionados por *Hotel Avion SA*, en los que se prestan todo tipo de servicios hoteleros, incluidas las zonas de aparcamiento.
- PRECIO:** Es la contrapartida económica que el *Hotel* factura por los servicios prestados en cada *Reserva*.
- TARIFAS:** Son las distintas categorías en las que se agrupan los precios y condiciones. Pueden ser de los siguientes tipos:
  - B.A.R.:** *Best Available Rate* o *Mejor Tarifa Aplicable* en cada momento. También se denomina *Tarifa Estándar* o *Tarifa VIP*. Admite cambios, modificaciones y está sujeta a las condiciones de cancelación establecidas más adelante.
  - NR:** *No Reembolsable* en ningún caso, pagadera por anticipado en el momento de realizar la reserva, no admite cambios, modificaciones y los gastos de cancelación ascienden al 100% del precio.
  - OF:** *Oferta*, servicios sujetos a un conjunto de condiciones puntuales aplicables a un determinado servicio. Se detallan en su descripción.
- PORTAL OFICIAL:** Se refiere con carácter exclusivo al sitio web oficial de *Hotel Avion SA*, donde bajo su directa supervisión se gestionan directamente los servicios y productos ofertados bajo las marcas registradas *AP HOTELES*, al que se accede exclusivamente a través de los dominios [aphoteles.com](http://aphoteles.com), [aphoteles.es](http://aphoteles.es).
- SERVICIOS:** Aquellos facilitados por el *Hotel* al *Huésped*, están englobados dentro de los siguientes grupos:
  - AP Valet:** Se refiere al servicio de recogida y entrega del vehículo en cualquier terminal del aeropuerto.
  - AP Park:** Se refiere a los que incluyen el uso de las zonas comunes del *Hotel* y las zonas de reposo y duchas, así como los paquetes que además incluyen servicios complementarios tales como regímenes alimenticios, servicios de aparcamiento, traslados o cualquier otro que se preste en el *Hotel*.
  - Restauración:** Se refiere a los que el *Hotel* ofrece a través de sus restaurantes, bares, cafeterías, buffet o cualquier otro de ese tipo.
- CANAL:** Cualquier medio físico o virtual que *Hotel Avion SA* pueda utilizar para comercializar algún *Servicio* del *Hotel*.
- RESERVA:** Conjunto de *Servicios* contratados para el *Huésped* por sí mismo, por el *Hotel* o por un *Intermediario para una determinada Estancia*.
- ESTANCIA:** Periodo de tiempo al que se refiere cada *Reserva*. Se computan diariamente desde el momento de entrada o Check-in hasta el momento de salida o Check-out.

### 3.- RESERVAS:

- Podrán ser solicitadas:
  - Directamente en el *Hotel*.
    - Bien presencialmente, por teléfono, por fax o por email.
    - La *Reserva* será considerada en firme cuando el *Hotel* haya enviado al *Huésped* o *Intermediario* la correspondiente confirmación en la que se reflejará el localizador, fechas, precio, condiciones y resto de detalles.
    - Es responsabilidad del *Huésped* o *Intermediario* comprobar que los datos expresados en el email de confirmación enviado por el *Hotel* para cada *Reserva* son los correctos. Si el *Hotel* no recibiera posteriores noticias en otro sentido se entenderá que la *Reserva* ha sido procesada correctamente en los términos solicitados.
  - A través de nuestro *Portal Oficial*.
    - La *Reserva* será considerada en firme cuando el sistema genere la correspondiente confirmación automática por correo electrónico, facilitando al *Huésped* o *Intermediario* el localizador, fechas, precio, condiciones y resto de detalles.
    - Es responsabilidad del *Huésped* o *Intermediario* comprobar que los datos expresados en el referido mensaje son los correctos. Si el *Hotel* no recibiera posteriores noticias en otro sentido se entenderá que la *Reserva* ha sido procesada correctamente en los términos solicitados.
  - A través de otros Portales de Internet.
    - La *Reserva* será considerada en firme una vez recibida por el *Hotel* la correspondiente solicitud emitida por el Portal Externo y en los estrictos términos que allí se reflejen.
    - Es responsabilidad del *Huésped* o *Intermediario* comprobar que los datos expresados en el referido mensaje son los correctos. Si el *Hotel* no recibiera posteriores noticias en otro sentido se entenderá que la *Reserva* ha sido procesada correctamente en los términos solicitados.

### 4. DEPÓSITO DE GARANTÍA Y ESTANCIAS:

- El *Huésped*, al formalizar su reserva y al realizar el Check-in, está obligado a facilitar al *Hotel* los datos de una tarjeta de crédito o débito válida, como garantía de pago de lo establecido en el apartado 5.5.
- Si no dispusiese de tarjeta de crédito, deberá realizar un depósito de 50€ al hacer el Check-in.
- En el caso de que no cumpliese lo establecido en los 2 párrafos anteriores el *Hotel* podrá denegar los servicios contratados y cancelar la reserva.
- El *Huésped* podrá realizar el Check-in a partir de las 15:00 del día de entrada previsto en la *Reserva*.
- El *Huésped* deberá realizar el Check-out antes de las 12:00 del día de salida previsto en la *Reserva*.
- La *Estancia* sólo podrá ampliarse en caso de que el *Hotel* así lo autorice expresamente, al precio que así determine y que deberá ser aceptado por el *Huésped*.
- En caso de no disponibilidad o de no aceptación del precio el *Huésped* deberá abandonar el hotel antes de la hora prevista para el Check-out.

### 5. PAGO:

- Se aceptan exclusivamente como medios de pago el efectivo metálico en Euros, las tarjetas de crédito Visa y Master Card, los ingresos o traspasos bancarios realizados con anterioridad a la prestación del servicio y las operaciones realizadas a través de la pasarela de pago electrónico de nuestro Portal Oficial.
- No se aceptan en ningún caso los cheques, cheques de viaje ni pagarés bancarios.
- Los pagos correspondientes a servicios del tipo *AP Park* se pagarán siempre en efectivo metálico.
- Los pagos correspondientes a las tarifas del tipo *No Reembolsable* (NR) se realizarán siempre por anticipado, quedando la eficacia de la reserva condicionada al pago efectivo del precio total. De no producirse el pago por cualquier causa, la reserva podrá ser bien cancelada o bien la tarifa aplicable pasará a ser la B.A.R. (Best Available Rate) correspondiente a la fecha de la estancia.
- El *Huésped*, especialmente en sus acepciones 2.1.2 y 2.1.3, reconoce y acepta expresamente el pago de:
  - Los cargos relativos a su estancia en el *Hotel*.
    - Si ha realizado la *Reserva* a través de nuestro *Portal Oficial*, por teléfono, por carta, email, fax o personalmente en el propio *Hotel*.
    - Si ha realizado su reserva a través de *Intermediario* y éste no realiza el pago llegado el momento pactado, sea cual sea la causa y especialmente en el caso de que el *Intermediario* concurra en insolvencia, concurso de acreedores o quiebra.
  - Los cargos referentes a Cancelaciones, Modificaciones y No-Show, tal y como se refiere en el apartado 6.
  - Los cargos que el *Hotel* pueda facturar como consecuencia de los desperfectos causados por el *Huésped* y sus acompañantes como consecuencia del mal uso de las habitaciones, instalaciones, mobiliario o ajuar.
  - Los cargos que el *Hotel* pueda facturar como consecuencia del hurto o robo de elementos de instalaciones, mobiliario, complementos o ajuar ubicado en las habitaciones que ocupa.
- En consecuencia, el *Huésped*, especialmente en sus acepciones 2.1.2 y 2.1.3, se obliga al pago de las cantidades adeudadas en aplicación de lo establecido en el apartado 5.5., mediante:
  - El cargo en la tarjeta o depósito que facilitó, en aplicación de lo establecido en el apartado 4, para lo que presta expresamente su conformidad.
  - En su defecto mediante transferencia bancaria en un plazo de 5 días naturales contados desde la fecha en que el *Hotel* le remita la correspondiente factura y solicitud de pago.

### 6. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO-SHOW:

- Las *Reservas* sólo podrán modificarse o cancelarse por escrito y de la siguiente manera:
  - Para *Reservas* realizadas en nuestros *Portal Oficial* o directamente en el *Hotel*.
    - Por correo electrónico a [reservas@aphoteles.com](mailto:reservas@aphoteles.com)
    - Por teléfono al +34 918 272 527.
    - A través de las herramientas que a tal efecto se encuentran en el *Portal Oficial*.
    - No se admitirán otro tipo de medios.
  - Para *Reservas* realizadas a través de otros Portales Externos de Internet, exclusivamente a través de las herramientas de cada portal.
  - Para *Reservas* realizadas por Agencias de Viajes, exclusivamente a través del Agente.
- La *Reserva*, salvo las referidas a las tarifas del tipo *Oferta* (OF) y *No Reembolsables* (NR), puede anularse o modificarse sin gasto alguno hasta las 18.00 del día anterior al de la llegada. Pasado ese plazo se cargará el importe de la estancia total en la tarjeta de crédito facilitada en el momento de la reserva.
- A la *Reserva* modificada o cancelada de forma diferente a lo establecido en los párrafos anteriores se les aplicarán unos gastos de gestión equivalentes al 100% del precio de la *Reserva* modificada o cancelada.
- La *Reserva* correspondiente a tarifas del tipo *Oferta* (OF) está sujeta a las condiciones particulares de cada una de ellas, tal y como aparecen publicadas en nuestro *Portal Oficial*.
- La *Reserva* correspondiente a tarifas del tipo *No Reembolsable* (NR), es pagadera por anticipado en el momento de realizarla y en ningún caso admite modificaciones ni cambios. Podrá ser cancelada, pero se aplicarán unos gastos de gestión equivalentes al 100% del precio de la *Reserva*.
- En caso de no presentación (No-Show), sin haber sido cancelada la *Reserva* en los términos enumerados anteriormente, se realizará un cargo equivalente al total del *Precio del Servicio* reservado.
- Si se admitiese un cambio excepcional en los términos de una *Reserva* que alterase lo establecido en los párrafos anteriores: El *Hotel* realizará una anotación en cuenta a favor del cliente por el mismo importe del *Precio* de la *Reserva* que sólo podrá aplicarse al pago de *Servicios* ofrecido por el *Hotel* en el improrrogable plazo de 6 meses a contar desde la fecha de la *Reserva*. Pasado este plazo la anotación se cancelará.

### 7. TRASLADOS:

- El transfer, traslado o transporte entre el *Hotel*, el Aeropuerto de Madrid Barajas, IFEMA o la estación de cercanías de San Fernando es un servicio gratuito de cortesía que el *Hotel* facilita al *Huésped* para su comodidad, circunstancia que éste acepta expresamente prestando su conformidad a las siguientes condiciones.
  - Está limitado a un máximo de 5 personas por *Reserva* de cualquier servicio relacionado en 2.7.1 y 2.7.2. Los pasajeros adicionales están sujetos a los cargos suplementarios contemplados en la *Tarifa B.A.R.*
  - En ningún caso supone un contrato de transporte o cualquier otro tipo de relación jurídica del que se generen obligaciones o responsabilidades para el *Hotel*, por lo que el *Huésped* renuncia expresamente a formular cualquier tipo de reclamación como consecuencia de la prestación de este servicio.
  - Como quiera que las salidas desde el *Hotel* hacia los destinos referidos en 7.1 están programadas, el *Huésped* en el momento de realizar la *Reserva* queda obligado a facilitar al *Hotel* los siguientes datos, que son necesarios para poder coordinar eficazmente el servicio: Hora a la que quiere ser transportado, nº de personas y destino al que se dirige.
  - El *Huésped* deberá prever un tiempo de al menos media hora para completar el proceso de check-in o check-out antes de la hora prevista para su traslado.
  - El *Huésped* deberá abordar puntualmente el microbús a la hora para la que tiene reservadas sus plazas, a tal efecto deberá estar en la zona de abordaje con al menos 5 minutos de antelación.
  - Si por cualquier causa el *Huésped* no abordase el microbús por incumplimiento de alguno de los términos establecido en los párrafos anteriores, el *Hotel*, dado que el servicio está programado para otros usuarios, no podrá garantizar que pueda abordar el siguiente, procediendo a facilitarle el servicio en el próximo en el que hubiera plazas disponibles.
  - La duración prevista para el trayecto *Hotel-Aeropuerto* es de 7 minutos hasta la T1, 9 minutos hasta la T2 y 20 minutos hasta la T4, si bien el *Hotel* no se hace responsable por las demoras producidas por atascos, accidentes, tráfico o cualquier otra causa.
  - La duración prevista para el trayecto *Hotel-IFEMA* es de 15 minutos, si bien el *Hotel* no se hace responsable por las demoras producidas por atascos, accidentes, tráfico o cualquier otra causa.
  - A su vuelta, el *Huésped* deberá llamar al *Hotel* para coordinar su traslado *Aeropuerto- Hotel*.
  - La duración prevista del trayecto *Aeropuerto- Hotel* depende de la optimización de la recogida de pasajeros en las diversas terminales y de la ruta seguida por los microbuses en cada momento. Normalmente es inferior a los 30 minutos, si bien el *Hotel* no se hace responsable por las demoras producidas por atascos, accidentes, tráfico o cualquier otra causa.
  - El *Hotel* no prestará asistencia a personas que no puedan acceder al minibus por sus propios medios ni transportará sillas de ruedas eléctricas, scooters ni dispositivos similares.
  - El equipaje por persona está limitado a 2 bultos de tamaño estándar, entendiéndose por tal el definido por IATA, cuya medida sumando alto+largo+ancho (incluyendo ruedas y asas) es inferior a 158 cm y 23 Kg de peso.
  - Del mismo modo se entiende por tamaño no estándar el que sea superior a esas jaulas o transportines de animales, bicicletas, tablas de surf, body, wake, sky, bolsas de golf, cañas de pescar, armas, instrumentos musicales, etc.
  - Si el *Huésped* viaja con más de 2 bultos o son de tamaño no estándar serán aplicados los cargos suplementarios contemplados en la *Tarifa B.A.R.*
  - En ningún caso se transportarán bultos de peso superior a 23 Kg.

### 8.MASCOTAS:

- El *Hotel* admite un máximo de 1 mascota en cada habitación.
- Las mascotas deberán estar siempre bajo la supervisión de sus amos y no podrán permanecer solas en las habitaciones ni instalaciones del *Hotel* ni en vehículos o remolques.
- Según el tamaño y peso se aplicarán los cargos previstos en la *Tarifa B.A.R.* Por favor consulte su caso concreto.
- Cargos extraordinarios podrán realizarse en el caso:
  - Rotura o desperfecto de elementos de instalación o ajuar de la habitación donde se alojan.
  - Suciedad fuera de lo normal.

### 9. APARCAMIENTO:

- Los visitantes pueden utilizar gratuitamente el aparcamiento mientras dure su visita al *Hotel* por un periodo máximo de 3 horas.
- Los clientes de nuestros *Servicios de Restauración* pueden utilizar gratuitamente el aparcamiento mientras dure su visita, por un periodo máximo de 6 horas.
- Los servicios del grupo *AP Park* incluyen el uso de 1 plaza de aparcamiento por habitación para 1 turismo durante el periodo contratado.
- Los servicios del grupo *AP Valet* incluyen el uso de 1 plaza de aparcamiento por 1 turismo durante el periodo contratado.
- Los referidos períodos pueden ser ampliados de forma anticipada por el tiempo que desee el cliente al precio de la *Tarifa B.A.R.* aplicable en cada momento. El pago siempre se realizará por adelantado.
- En el caso de que venza el periodo contratado el *Huésped* deberá ser pagado por adelantado.
- En el caso de que venza el periodo contratado sin que el *Huésped* haya manifestado su deseo de ampliar el plazo, se aplicará el cargo diario previsto al efecto en la *Tarifa B.A.R.* por cada día extra, que deberá ser pagado antes de retirar el vehículo.
- El *Hotel* no se hace responsable de los daños, robo o hurto que pudieran sufrir los objetos del *Huésped* en las zonas de aparcamiento:
  - Por aparcamiento no autorizado.
  - Por aparcar sin respetar los límites de cada plaza o sin dejar el prudente espacio entre vehículos.
  - Por maniobras de vehículos de terceros personas, cuyos propietarios serán los legalmente responsables.
  - Por los reflejados en el Informe de Revisión.
  - Por haber dejado dentro del vehículo objetos personales.
  - Los manifestados por el *Huésped* una vez abandonado el *Hotel*.
- En el caso de producirse alguna incidencia:
  - El *Huésped* deberá comunicarlo inmediatamente en la Recepción del *Hotel*, donde se generará el oportuno informe de incidencia.
  - El *Huésped* deberá dar parte a su seguro, de tal forma que sea la aseguradora quien formule formalmente la oportuna reclamación. A su recibo será trasladada a la aseguradora del *Hotel*, continuando el trámite hasta su finalización entre ambas aseguradoras.

### 10. CONEXIÓN A INTERNET:

- El acceso a la conexión de datos/Internet a través de WiFi o cable, bien sea mediante el uso de equipos propiedad del *Huésped* o del *Hotel*, es un servicio gratuito de cortesía que el *Hotel* facilita de buena fe al *Huésped* para su comodidad, circunstancia que éste acepta expresamente.
- El contrato de alojamiento establecido entre el *Hotel* y el *Huésped* no genera obligaciones del que parte del *Hotel* para facilitar el acceso a datos/Internet, ni constituye cualquier tipo de relación jurídica o condición para la contratación del que se generen obligaciones o responsabilidades para el *Hotel*.
- El *Huésped* renuncia expresamente a formular cualquier tipo de reclamación como consecuencia de la prestación del servicio de acceso a datos/Internet o de su suspensión temporal por cualquier causa.

### 11. OLVIDOS:

- Los objetos olvidados por el *Huésped* y encontrados por el *Hotel* permanecerán a su disposición por un periodo de 10 días contados desde el momento en que se encuentren. Pasado ese plazo sin que sean reclamados serán depositados en el Punto Limpio.
- Si el *Huésped* los reclamara antes de ese plazo, deberá organizar por sus propios medios la retirada y envío en un plazo no superior a 10 días contados desde el momento en que los reclame. Pasado ese plazo sin que sean retirados de las instalaciones del *Hotel* serán depositados en el Punto Limpio.

### 12. OBJETOS PROPIEDAD DEL HUÉSPED:

- El *Hotel* no se hace responsable del equipaje, dinero, joyas, objetos de valor o cualquier otro objeto propiedad del *Huésped*, bien sea mientras dure su estancia en el *Hotel*, durante su tránsito por las instalaciones, al usar los servicios de traslado o en cualquier otro momento de los enumerados anteriormente.

### 13. PROTECCION DE DATOS:

- El *Huésped* presta su conformidad a que *Hotel Avion SA* incorpore los datos recogidos en su reserva y estancia a un fichero de su titularidad. La finalidad de mejorar su experiencia como cliente y terceras información comercial de *Hotel Avion SA*. Los referidos datos no serán cedidos a personas.
- El *Huésped* podrá ejercer su derecho de acceso, cancelación, rectificación u oposición con arreglo a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, enviando un correo electrónico a [reservas@aphoteles.com](mailto:reservas@aphoteles.com) o una comunicación por escrito a *AP Hoteles* en la Av. Aragón, 345, 28042 Madrid.