

## CONDICIONES GENERALES DE LA RESERVA

### **INTRODUCCIÓN**

Las presentes condiciones generales se aplican a las reservas tramitadas mediante la web <https://www.elllorenc.com> (en adelante la "Web") y constituye un contrato entre Usted (en adelante "el Cliente") y:

SPREAD GRACE, S.L. (en adelante Hotel El Llorenç – Parc de la Mar)

Domicilio: Calle Amargura, 1E, 07500, Manacor, Illes Balears, España

CIF: B57794729

Teléfono: +34 971 67 77 70

Información y reservas hotel: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

Información y reservas: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

La solicitud y la tramitación de reservas en esta Web, suponen la aceptación plena y incondicional del aviso legal, de las condiciones de Uso y de la política de privacidad de la Web, junto con las condiciones de la tarifa y las presentes condiciones generales de la contratación, en su última versión. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de solicitar o formalizar su reserva y cada vez que acceda a nuestra página web, ya que nos reservamos el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones generales.

## GENERAL CONDITIONS OF RESERVATIONS

### **INTRODUCTION**

These general conditions apply to reservations processed through the website <https://www.elllorenc.com> (hereinafter the "Website") and constitutes a contract between you (hereinafter "the Client") and:

SPREAD GRACE, S.L. (hereinafter Hotel El Llorenç - Parc de la Mar)

Address: Calle Amargura, 1E, 07500, Manacor, Illes Balears, Spain

CIF: B57794729

Phone: +34 971 67 77 70

Hotel information and reservations: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

Information and reservations: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

The request and processing of reservations on this website, implies full and unconditional acceptance of the legal notice, the conditions of use and the privacy policy of the Website, together with the conditions of the rate and these general conditions of the contract, in its latest version. Therefore, we advise you to read these conditions, before requesting or formalizing your reservation and each time you access our Website, as we reserve the right to change, modify, add or delete part of these general conditions at any time.

### **REGULACIÓN JURÍDICA**

Las presentes condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación, 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, la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como toda la

normativa turística que resulte de aplicación y, subsidiariamente, el Código Civil y el Código de Comercio.

## **LEGAL REGULATION**

These general conditions are subject to the provisions of Law 7/1998, of April 13th on General Contracting Conditions, Royal Legislative Decree 1/2007, of November 16th, which approves the revised text of the Law General for the Defense of Consumers and users and other complementary laws, Law 34/2002, of July 11th, Services of the Information Society and Electronic Commerce, as well as all the tourist regulations that may be applicable and, in subsidiary, the Civil Code and the Commercial Code.

## **CLAUSULADO**

La formalización de reservas a través de la Web están sujetas a las siguientes cláusulas:

### **1. Manifestaciones:** El Cliente manifiesta:

- a) Ser mayor de edad y disponer de plena capacidad para formalizar la reserva, manifestando que entiende y comprende la totalidad de las condiciones que se encuentran en la Web.
- b) Que los datos suministrados cuando formaliza la reserva son verdaderos y completos.
- c) Que confirma la reserva solicitada y especialmente las fechas indicadas y el número de personas.
- d) Que se compromete al cumplimiento de las normas particulares del establecimiento turístico.

### **2. Acceso a la Web:** El acceso a esta página Web es responsabilidad del Cliente.

## **CLAUSES**

The formalization of reservations through the Website are subject to the following clauses:

### **1. Declarations:** The Client states and declares:

- a) to be of legal age and have full capacity to formalize the reservation, stating that they understand all the conditions found on the Website.
- b) that the information provided when formalizing the reservation is true and complete.
- c) the confirmation of the reservation requested and especially the dates indicated and the number of people.
- d) that they are committed to compliance with the particular rules of the tourist establishment.

### **2. Access to the Website:** Access to this Website is the responsibility of the Client.

### **3. Reserva:**

**3.1.** En la reserva se incluyen los servicios detallados según las condiciones de la tarifa estipuladas en la página desde la que se solicita o formaliza dicha reserva. Esas condiciones particulares junto con las presentes condiciones generales deberán ser aceptadas por usted antes de formalizar la reserva. El contrato podrá validamente formalizarse en castellano y en los demás idiomas disponibles en la web. En caso de discrepancia entre las versiones traducidas de las presentes condiciones, prevalecerá la versión castellana.

**3.2.** El Cliente acepta que Hotel El Llorenç – Parc de la Mar no asume obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos servicios que no preste directamente y en particular respecto a la falta de veracidad, al carácter incompleto, a la falta de actualización y/o a la imprecisión de los datos o informaciones sobre ofertas, precios, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de productos o servicios de

proveedores externos que se anuncien o pudieran reservar mediante la Web. Asimismo, Hotel El Llorenç – Parc de la Marqueda exonerada de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por tales proveedores de las obligaciones derivadas de sus obligaciones contractuales o de la normativa en vigor.

**3.3. Reservas on-line:** El proceso de formalización de las reservas online sigue los siguientes pasos:

Paso 1. Info reserva: detalles de la reserva

Paso 2. Condiciones: aceptación de las condiciones legales.

Paso 3. Datos personales.

Paso 4. Confirmación y pago.

Una vez realizada la reserva se enviará una confirmación por correo electrónico a la dirección de contacto proporcionado por el Cliente.

El justificante de la reserva que contiene el número de localizador, así como los detalles de la misma, deberá ser impreso y guardado por el usuario para hacer entrega del mismo a su llegada al hotel.

Salvo que se disponga otra cosa en las condiciones de la tarifa, la reserva no se considera firme mientras no se lleve a cabo el pago del precio o del depósito estipulado.

**3.4. Reservas bajo petición (reservas on request):** Para los servicios que sólo pueden reservarse bajo petición, salvo que se disponga otra cosa en las condiciones de la tarifa, la mera solicitud de disponibilidad no supondrá la contratación de la reserva, quedando ésta sujeta al cumplimiento de los requisitos señalados en la página desde la que se formula su petición, así como a su efectiva confirmación por parte de Hotel El Llorenç – Parc de la Mar.

**3.5.** En cada paso de la reserva, los eventuales errores en la introducción de los datos podrán corregirse utilizando el botón “atrás” de su navegador. Asimismo, en el email de confirmación se recapitularán los datos de la reserva. En caso de detectar eventuales errores, los usuarios deberán solicitar inmediatamente las oportunas correcciones a Hotel El Llorenç – Parc de la Mar, enviando un email a: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

**3.6. Check In:** Salvo que se indique otra cosa en las condiciones de la tarifa, el check in se hará el día de llegada prevista a partir de las 15.00h y el check out a las 12.00h del día de salida.

### **3. Reservation:**

3.1. The detailed services are included in the reservation according to the conditions of the rate stipulated in the page from which the reservation is requested or formalized. These particular conditions together with these general conditions must be accepted by you before formalizing the reservation. The contract can validly be formalized in Spanish and in the other languages available on the Website. In case of discrepancy between the translated versions of these conditions, the Spanish version will prevail.

3.2. The Client accepts that Hotel El Llorenç - Parc de la Mar does not assume any obligation or liability with respect to those services that it does not provide directly and in particular regarding the lack of accuracy, incompleteness, lack of updating and/or inaccuracy of the data or information on offers, prices, characteristics and any other data and relevant information about products or services from external suppliers that are advertised or could be booked through the Website. Likewise, Hotel El Llorenç - Parc de la Marqueda is exempt from any liability arising from the breach or defective fulfillment by such suppliers of the obligations derived from their contractual obligations or from the regulations in force.

3.3. On-line reservations: The process of formalizing online reservations follows the following steps:

Step 1. Booking information: details of the reservation

Step 2. Conditions: acceptance of legal conditions.

Step 3. Personal information.

#### Step 4. Confirmation and payment.

Once the reservation is made, a confirmation will be sent by email to the contact address provided by the Client.

The proof of the reservation that contains the locator number, as well as the details of it, must be printed and saved by the user for presentation purposes upon arrival at the hotel.

Unless otherwise provided in the conditions of the rate, the reservation is not considered confirmed until the payment of the price or the stipulated deposit is made.

3.4. Reservations on request: For services that can only be reserved upon request, unless otherwise provided in the conditions of the rate, the mere request for availability will not imply the hiring of the reservation, leaving it subject to compliance of the requirements indicated on the page from which your request is formulated, as well as its effective confirmation by Hotel El Llorenç - Parc de la Mar.

3.5. At each step of the reservation, any errors in the data entry can be corrected using the "back" button of your browser. Also, in the confirmation email the reservation data will be summarized. In the case of detecting possible errors, users should immediately request the appropriate corrections to Hotel El Llorenç - Parc de la Mar, by sending an email to: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

3.6. Check In: Unless otherwise indicated in the conditions of the rate, check-in will be done on the day of arrival scheduled onwards from 3:00pm and check-out by 12:00pm on the day of departure.

#### 4. Precio y pago:

4.1. Las condiciones, el precio de los servicios y los métodos de pago aceptados, son los que se determinan expresamente en la página en la que usted realiza la reserva.

El Cliente autoriza expresamente a Hotel El Llorenç – Parc de la Mar a realizar los cargos previstos en las condiciones de la tarifa, por ejemplo, para hacer frente a posibles penalizaciones por cancelación tardía o no presentación, aceptando que los datos del medio de pago que haya proporcionado sean utilizados para llevar a cabo los correspondientes cobros.

4.2. Las promociones y ofertas sólo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

4.3. Salvo indicación específica en sentido contrario, los precios que se indican en la Web son Precios Venta al Público, IVA incluido. La transacción se efectuará en EUROS, sea cual sea el origen del Cliente.

4.4. Hotel El Llorenç – Parc de la Mar solicita en las reservas, a través de su página web, los datos de una tarjeta de crédito del titular de reserva, para garantizar la efectividad de la misma.

Hotel El Llorenç – Parc de la Mar dispone de dos tarifas de pago:

-TARIFA FLEXIBLE: el usuario realizará el pago en la llegada al establecimiento. Como reserva el usuario deberá facilitar los datos de su tarjeta bancaria como garantía. Le recordamos que el establecimiento no efectúa ningún cargo en su tarjeta de crédito al realizar la reserva aplicando la Tarifa Flexible. La factura correspondiente a la reserva se saldará directamente en el establecimiento, ya sea en metálico, con tarjeta de crédito o de cualquier otro modo aceptado por el establecimiento.

-TARIFA NO REEMBOLSABLE: con esta modalidad el usuario dispondrá de precios más económicos realizando un pago íntegro por adelantado de la reserva. El importe pagado será no reembolsable en caso de cancelación, modificación o no presentación.

Por motivos de seguridad, al efectuar la reserva aplicando la Tarifa No Reembolsable sólo se podrá pagar con tarjeta de crédito VISA o MASTERCARD. Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro, un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (Secure Sockets Layer). Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

Asimismo, los datos sobre su tarjeta de crédito son introducidos directamente en la página del banco, en el TPV (Terminal Punto de venta del Banco) y no son introducidos ni registrados en ningún servidor de Hotel El Llorenç – Parc de la Mar.

Al pagar con tarjeta VISA o MASTERCARD se le solicitarán siempre los siguientes datos: el nombre del titular de la tarjeta, el número de tarjeta, la fecha de caducidad, y un Código de Validación que coincide con las 3 últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de su tarjeta VISA o MASTERCARD, ofreciendo, de esta forma, más garantías acerca de la seguridad de la transacción.

Esta forma de pago es válida únicamente en la web.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución y, por tanto, exigiendo indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente a Hotel El Llorenç – Parc de la Mar, al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

#### **4. Price and payment:**

4.1. The conditions, the price of the services and the methods of payment accepted, are those that are expressly determined on the page on which you make the reservation.

The Client expressly authorizes Hotel El Llorenç - Parc de la Mar to carry out the charges foreseen in the conditions to the rate, for example, to face possible penalties for late cancellation or non-presentation, accepting that the data of the means of payment that provided have been used to carry out the corresponding charges.

4.2. Promotions and offers will only be valid for as long as they remain accessible to the recipients of the service.

4.3. Unless specifically indicated to the contrary, the prices indicated on the Website are Retail Prices, VAT included. The transaction will be made in EUROS, whatever the origin of the Client.

4.4. Hotel El Llorenç - Parc de la Mar requests with regards to the reservation process, through its Website page, the data of a credit card of the holder of reservation, to guarantee the effectiveness of the same one.

Hotel El Llorenç - Parc de la Mar has two payment rates:

-FLEXIBLE RATE/TARIFF: the user will make the payment upon arrival at the establishment. As a reservation, the user must provide the details of their bank card as a guarantee. We remind you that the establishment does not charge your credit card when making the reservation by applying the Flexible Rate. The invoice corresponding to the reservation will be settled directly at the establishment, either in cash, with a credit card or in any other way accepted by the establishment.

-NON-REFUNDABLE RATE/TARIFF: in this case, the user will receive cheaper prices while making a full payment in advance of the reservation. The amount paid will be non-refundable in case of cancellation, modification or no-show.

For security reasons, when making the reservation in reference to the Non-Refundable Rate, this can only be paid with a VISA or MASTERCARD credit card. All transactions involving the transmission of personal or banking data are made using a secure environment, a server based on the standard security technology SSL (Secure Sockets Layer). All information transmitted to us travels encrypted through the network.

Likewise, the data on your credit card are entered directly on the bank's page, in the POS (Point of Sale Terminal of the Bank) and are not entered or registered in any server of Hotel El Llorenç - Parc de la Mar.

When paying with VISA or MASTERCARD card, you will always be asked for the following information: the name of the cardholder, the card number, the expiration date, and a validation code that matches the last 3 digits of the number printed in italics on the back of your VISA or MASTERCARD card, therefore offering more guarantees about the security of the transaction.

This form of payment is valid only on the Website.

When the amount of a purchase has been charged fraudulently or improperly using the number of a payment card, its holder may demand the immediate cancellation of the charge. In this case, the corresponding debit and debit entries in the accounts of the provider and the holder will be made as soon as possible.

However, if the purchase had actually been made by the cardholder and the refund requirement was not a consequence of having exercised the right of withdrawal or resolution and, therefore, unduly demanding the cancellation of the corresponding charge, that will be bound in front of Hotel El Llorenç - Parc de la Mar, to the compensation of the damages and losses caused as a result of said cancellation.

## **5. Modificación y Cancelación de la reserva:**

La modificación de la reserva efectuada podrá solicitarse con más de 24 horas de antelación a la fecha de llegada al establecimiento.

La solicitud de modificación podrá realizarse por las siguientes vías, indicando siempre el localizador de su reserva:

Vía email: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

El éxito de la modificación dependerá de la disponibilidad del hotel en el momento de la petición

Salvo que se especifique otra cosa en las condiciones de la tarifa estipuladas en la página desde la que se solicita o formaliza la reserva, se aplicarán las siguientes condiciones de cancelación:

- Siempre que la reserva se haya efectuado mediante la Tarifa Flexible, Si la cancelación se efectúa con más de 7 días de antelación el establecimiento no efectuará cargo alguno.

- Siempre que la reserva se haya efectuado mediante la Tarifa Flexible si la cancelación se realiza con menos de 7 días de antelación, facultará al establecimiento a cargar al número de tarjeta de crédito facilitada el importe íntegro de la reserva.

- Si el usuario ha reservado mediante la Tarifa No Reembolsable, no tendrá opción de reembolso de la cantidad pagada.

- En caso de "NO SHOW" (en caso de no presentarse al hotel) el hotel cargará el importe íntegro de la reserva.

La reserva efectuada podrá cancelarse por las siguientes vías:

A través del sitio web: [www.elllorenc.com](http://www.elllorenc.com)

Vía email: [info@elllorenc.com](mailto:info@elllorenc.com)

Los gastos bancarios generados por la anulación de la reserva irán a cargo del cliente.

## **5. Modification and Cancellation of the reservation:**

Modification of the reservation made may be requested more than 24 hours before the date of arrival at the establishment.

The request for modification may be made through the following channels, always indicating the location of your reservation:

Via email: [info@ellorenc.com](mailto:info@ellorenc.com)

The success of the modification will depend on the availability of the hotel at the time of the request.

Unless otherwise specified in the conditions of the rate stipulated on the Website page from which the reservation is requested or formalized, the following cancellation conditions will apply:

- Whenever the reservation has been made at the Flexible Rate and if the cancellation is completed more than 7 days in advance, the establishment will not make any charge.
- Whenever the reservation has been made at the Flexible Rate and if the cancellation is completed less than 7 days in advance, it will entitle the establishment to charge the credit card number provided with the full amount of the reservation.
- If the user has booked at the Non-Refundable Rate, they will not have the option of refunding the amount paid.
- In case of "NO SHOW" (in case of no show at the hotel), the hotel will charge the full amount of the reservation.

The reservation made may be canceled by the following means:

Through the website: [www.ellorenc.com](http://www.ellorenc.com)

Via email: [info@ellorenc.com](mailto:info@ellorenc.com)

The bank charges generated by the cancellation of the reservation will be charged to the customer.

**6. Derecho de desistimiento:** A los efectos de lo previsto por el artículo 97.1.i) RDL 1/2007, se le informa de que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 103 I) del citado Real Decreto Ley, no le asiste el derecho de desistimiento.

**6. Right of withdrawal/return:** For the purposes of the provisions of article 97.1.i) RDL 1/2007, you are informed that, in accordance with the provisions of article 103 (I) of the aforementioned Royal Decree Law, you do not have the right of withdrawal or return.

**7. Nulidad de las cláusulas:** Si una o varias de las cláusulas incluidas en estas condiciones generales, fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, ésta afectará sólo a dicha disposición o a aquella parte que haya sido así declarada, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma afectada, por no puesta.

**7. Invalidity of the clauses:** If one or more of the clauses included in these general conditions is declared totally or partially null or ineffective, this will affect only said provision or that part that has been so declared, with the general conditions remaining in force in everything else, having such provision, or the part of it affected, by no means.

**8. Aceptación:** La solicitud y la formalización de la reserva implican necesariamente que todas y cada una de las presentes condiciones generales, consideradas como parte integrante de la reserva y completada con las condiciones de la tarifa y la legislación específica aplicable, son expresamente aceptadas por usted.

**8. Acceptance:** The request and formalization of the reservation necessarily imply that each and every one of the present general conditions, considered as an integral part of the reservation and completed with the conditions of the tariff and the specific applicable legislation, are expressly accepted by you.

**9. Ley aplicable y fuero competente:** El presente contrato, se regirá por la ley española con exclusión de sus reglas de conflicto de ley. Sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores en materia de competencia jurisdiccional por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, cualquier controversia que pudiera derivarse de la utilización de la Web o

de los servicios vinculados a la misma se someterá a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes atendiendo al domicilio de Hotel El Llorenç – Parc de la Mar, renunciando expresamente el Cliente a su fuero propio si lo tuviera.

Versión 1.0 – abril de 2019

**9. Applicable law and jurisdiction:** This contract will be governed by Spanish law excluding its conflict of law rules. Without prejudice to the rights granted to consumers in matters of jurisdictional competence by Royal Legislative Decree 1/2007, of November 16th, any dispute that may arise from the use of the Website or the services linked to it shall be subject to the jurisdiction and competence of the competent Courts and Tribunals attending the domicile of Hotel El Llorenç - Parc de la Mar, the Client expressly renouncing his own jurisdiction if he had one.

Version 1.0 - April 2019