

ORGANIZACIÓN TÉCNICA

Este sitio web ofrece dos productos diferentes:

Reserva y pago del alojamiento online, comercializado por HOTELOPIA, S.L.U. (en adelante, Hotelopia), sociedad española legalmente constituida y registrada en Palma de Mallorca, Complex Mirall Balear, Camí de Son Fangos, 100; Torre A, 5ª planta, C.P. 07007, que opera como agencia de viajes mayorista-minorista, con Código de Identificación Fiscal (CIF) B-57218356, bajo la licencia BAL-481 M/D otorgada por la Consejería de Turismo del Gobierno de las Islas Baleares (España), inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca (página PM-44857, volumen 2007, folio 148), y

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESERVA DE HOTELOPIA

«Hotelopia» significa Hotelopia, S.L.U., sociedad registrada en España e inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, con domicilio social en Palma de Mallorca 07007 (España), Camí de Son Fangos n.º 100, Torre A, 5ª planta, con número de licencia BAL 481 M/D y código de identificación fiscal B-57218356.

«Circunstancia inevitable y extraordinaria» significa una situación que está fuera del control de la parte que invoca tal situación y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables, e incluye guerra, amenaza de guerra, revueltas, disturbios civiles, actividad terrorista y sus consecuencias, conflictos industriales, catástrofes naturales y nucleares, incendios, epidemias, riesgos sanitarios y pandemias, problemas técnicos inevitables e imprevisibles en el transporte por razones ajenas a nuestra voluntad o a la de nuestros proveedores, aeropuertos cerrados o congestionados (excepto en caso de sobreventa), huracanes y otras condiciones meteorológicas graves reales o potenciales.

«Términos» significa estos términos y condiciones, y los Términos de uso, Política de privacidad y Política de cookies de nuestro Sitio web.

«nosotros», «nos» y «nuestro» significa Hotelopia.

«Sitio web» significa el sitio web relevante para su ubicación.

El contenido del Sitio web está dirigido exclusivamente a consumidores que reservan un producto a través de Hotelopia (en adelante, «usted» o «su»). «usted» y «su» significa todas las personas nombradas en la confirmación de su reserva y en su grupo de viaje (incluida cualquier persona que se sustituya o añada en una fecha posterior).

2. CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente. En el apartado «Contacte con nosotros» de nuestro Sitio web encontrará el número de teléfono correspondiente al mercado en el que usted se encuentra.

También puede ponerse en contacto con Hotelopia enviando un correo electrónico a Headoffice@hotelopia.com o mediante el formulario de contacto disponible en el Sitio web.

Los números de teléfono se indican en el Sitio web y en el comprobante de confirmación de su reserva. En caso de emergencia, le recomendamos que llame al «Número de emergencia» que aparece en el comprobante de confirmación de su reserva.

Si desea presentar una reclamación, envíe un correo electrónico a Complaints@hotelopia.com, o use el formulario de reclamaciones disponible en nuestro Sitio web.

3. NUESTRO ACUERDO CON USTED

Nuestro acuerdo con usted establece lo que puede esperar de nosotros al hacer una reserva a través de nuestro Sitio web o nuestro Centro de Atención al Cliente. Lea estos Términos detenidamente antes de realizar una reserva para entender cómo afectan a sus condiciones específicas de viaje.

La aceptación de los Términos, así como de los Términos de uso, la Política de privacidad y la Política de cookies del Sitio web, es una condición imprescindible para la compra de cualquier servicio de nuestro Sitio web y no se puede separar.

Si usted no acepta estar sujeto a los Términos, no debe continuar con su reserva.

VIAJES COMBINADOS

En caso de que haya reservado:

- Componentes de viaje (que pueden anunciarse o no como «viaje combinado», «circuitos» u «oferta combinada») que incluyan alojamiento y transporte o actividad/excursión que represente una parte esencial de las vacaciones. Por ejemplo, hotel + forfait, hotel + entradas a un parque temático, etc.; o
- Servicios (alojamiento y actividad/excursión que suponga más del 25 % del precio de las vacaciones o que represente una característica esencial de las vacaciones) combinados según su elección antes de procesarse un pago único;

estas condiciones son aplicables entre usted y nosotros porque la combinación de servicios de viaje que se le ha ofrecido es un paquete con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 (normativa relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados de 2018) y a la normativa relativa a las vacaciones combinadas y los circuitos combinados de 1992.

Por lo tanto, a partir del 1 de julio se beneficiará de todos los derechos de la UE que se aplican a los paquetes de viaje. Hotelopia será completamente responsable de la buena ejecución del paquete en su conjunto.

Además, tal como exige la ley, para todas las reservas Hotelopia dispone de protección para reembolsar sus pagos, incluido el componente de transporte del paquete, para asegurar su repatriación en caso de que Hotelopia incurra en insolvencia.

A continuación, encontrará más información sobre los principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302:

«Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.» → Puede encontrar información detallada de cada uno de nuestros productos en el Sitio web.

Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato. → Para más información, consulte el apartado 14.1.

Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes. → Para más información, consulte el apartado 2.

Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales. → Para más información, consulte el apartado 14.1.

El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización. → Para más información, consulte el apartado 14.2.

En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización. → Para más información, consulte el apartado 15.1.

Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable → Para más información, consulte el apartado 15.1.

Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema. → Para más información, consulte el apartado 14.2.

Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje. → Para más información, consulte el apartado 14.2.

El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades. → Para más información, consulte el apartado 2.

Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros».

Hotelopia ha contratado protección contra la insolvencia con Markel International Insurance Company Ltd. Los viajeros pueden dirigirse a esta entidad o, en su caso, a la autoridad competente (Consejería de Turismo de Baleares, España, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Baleares) en caso de denegación de los servicios por insolvencia de Hotelopia.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores de la UE (Directiva 2011/83/UE), el derecho legal de desistimiento no se aplica a los contratos relativos a servicios de alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, restauración o actividades de ocio cuando dichos servicios deban prestarse en una fecha determinada o dentro de un período específico (artículo 16). En consecuencia, las reservas realizadas a través de nuestro sitio web no están sujetas al derecho legal de desistimiento. Cualquier derecho de cancelación, modificación o reembolso se regirá exclusivamente por la política de cancelación aplicable, tal como se comunique en el momento de la reserva.

VIAJES NO COMBINADOS

Los servicios, excepto los servicios detallados en el punto 1, vendidos a través de Hotelopia no constituyen un viaje combinado o servicio de viaje vinculado con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 (normativa relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados de 2018) y a la normativa relativa a las vacaciones combinadas y los circuitos combinados de 1992.

En estos casos, Hotelopia actúa como intermediario independiente con respecto a todas las reservas realizadas y que proporcionan terceros independientes. Por lo tanto, Hotelopia no será responsable de la buena ejecución de los servicios de viaje. En caso de problemas, póngase en contacto con el proveedor de servicios correspondiente.

SERVICIO DE VIAJE VINCULADO

En caso de que durante la misma visita a nuestro Sitio web (en menos de 24 horas) también haya reservado

- Un servicio de alquiler de coche a través del enlace proporcionado; o

Cualquier servicio de viaje adicional diferente al que adquirió originalmente; servicios de viaje adicionales, los servicios de viaje pasarán a formar parte de un servicio de viaje vinculado. En este caso, tal como exige la legislación de la UE, Hotelopia dispone de protección para reembolsar sus pagos a Hotelopia por servicios no realizados debido a la insolvencia de Hotelopia y, en caso necesario, para su repatriación. Tenga en cuenta que esto no implica un reembolso en caso de insolvencia del proveedor de servicios correspondiente.

Hotelopia ha contratado protección contra la insolvencia con Markel International Insurance Company Ltd. Los viajeros pueden dirigirse a esta entidad o, en su caso, a la autoridad competente (Consejería de Turismo de Baleares, España, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Baleares) en caso de denegación de los servicios por insolvencia de Hotelopia.

4. EDAD LEGAL Y RESPONSABILIDAD

Para confirmar la reserva, usted acepta y asegura que:

- Es mayor de 18 años y tiene plena capacidad jurídica y autorización suficiente para realizar reservas y suscribir acuerdos legales.

- Cuenta con el consentimiento de cualquier persona, distinta de usted, que pueda ser nombrada en la reserva, así como con la autorización de los padres de cualquier persona menor de 18 años que participe en la misma.
- Todas las personas que viajan han aceptado los Términos. Usted asumirá la responsabilidad de informar a todas las personas que viajan de los datos de la confirmación y otros datos pertinentes.
- A pesar de las declaraciones establecidas en nuestra Política de privacidad, usted es responsable de garantizar la exactitud de los datos personales o de cualquier otra información facilitada con respecto a usted y a cualquier otra persona nombrada en la reserva.
- Será responsable de cualquier pago relacionado con la misma, incluidos los cargos por cancelación o enmienda.
- Todos los datos personales facilitados en el proceso de reserva y registro en el servicio son correctos. Asimismo, acepta la responsabilidad financiera de todas las transacciones realizadas a su nombre o a través de su cuenta bancaria.
- También es responsable de notificarnos antes de reservar de cualquier circunstancia o necesidad personal de cualquier persona incluida en la reserva, incluyendo, sin limitación, si dicha persona requiere asistencia adicional.

5. CÓMO RESERVAR Y CONTRATAR SERVICIOS A TRAVÉS DE HOTELOPIA

Puede hacer una reserva de las siguientes maneras:

1. Póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente o envíe un correo electrónico a Headoffice@hotelopia.com.

En el apartado «Contacte con nosotros» de nuestro Sitio web encontrará el número de teléfono correspondiente al mercado en el que usted se encuentra. Las reservas telefónicas incurrirán un cargo de llamada/establecimiento de llamada, tal como se detalla en el apartado «Contacte con nosotros».

2. A través del Sitio web.

- Seleccione el destino, las fechas, además del alojamiento, el traslado o el proveedor de entradas que desee.

Durante el proceso de reserva, Hotelopia le solicitará datos personales, como su nombre o apellidos, o información de su tarjeta de crédito. Todos los datos recopilados serán tratados de acuerdo con la Política de privacidad de Hotelopia. Dichos datos serán utilizados para facilitar y permitir la contratación y reserva de los servicios específicos incluidos en su solicitud. Asegúrese de que los datos introducidos son correctos.

Se le pedirá que proporcione la información necesaria para llevar a cabo el pago, que deberá realizarse mediante tarjeta de crédito a través de una pasarela de pago establecida específicamente para este propósito. Las transacciones de pago en el Sitio web están encriptadas por un sistema de pago seguro avalado por algunos de los principales bancos del mundo y nuestro sitio es verificado por Thawte. Para más información, consulte el apartado «Detalles de pago».

Da su consentimiento por teléfono o haciendo clic en el botón «Reservar» al pie de la página en la que se le pide que proporcione los detalles de pago. Dada la naturaleza de las transacciones online, usted reconoce la imposibilidad de firmar la carta de pago, entendida como el documento mediante el cual normalmente se da el consentimiento a una transacción. Por esta razón, usted acepta no firmar ninguna transacción electrónica generada como resultado de la reserva a través de Hotelopia.

Dicha confirmación será enviada electrónicamente a Hotelopia, que se encargará de su almacenamiento y conservación para garantizar el proceso. La confirmación de la compra por parte de un proveedor de servicios implica, en cualquier caso, la vinculación de un contrato y el compromiso por su parte de pagar las cantidades establecidas. Una vez haya dado su consentimiento, se abrirá una página de confirmación de la compra y recibirá un correo electrónico con información al respecto.

Si comete algún error al introducir sus datos durante el proceso de reserva, puede identificarlos y corregirlos antes de enviar el formulario de reserva, pero si ya ha enviado el formulario de reserva, envíe un correo electrónico a Headoffice@hotelopia.com o llame al 0871 711 9494. Importante: es importante que compruebe la información que ha introducido y corrija cualquier error antes de confirmar su reserva.

Una vez realizada la reserva, le proporcionaremos una copia escrita de la confirmación de la reserva que, junto con los Términos, forma parte del Acuerdo realizado entre usted y nosotros, y le confirma todos los detalles relativos a sus vacaciones. Deberá imprimir y presentar este comprobante cuando llegue al establecimiento en el que se ofrece/ofrecen el/los servicio/servicios o cuando este/estos comience/comiencen. Tanto si reserva individualmente como en grupo, sólo contactaremos con el nombre principal en la reserva para cualquier correspondencia posterior, incluidos cambios, modificaciones y cancelaciones.

6. DATOS PERSONALES

Al aceptar los Términos, y en virtud de la legislación del Reino Unido, incluida la legislación europea sobre protección de datos y determinados aspectos legales del comercio electrónico aplicables en el Reino Unido, usted consiente y nos autoriza a solicitar a los proveedores de servicios contratados y a procesar cualquier información personal relacionada con usted o su grupo. Dicha información se tratará de conformidad con la legislación del Reino Unido, incluida la legislación europea aplicable en el Reino Unido, así como con cualquier otra legislación que sustituya, complemente o desarrolle la legislación sobre privacidad y protección de datos, y se utilizará para procesar reservas y pagos realizados a petición suya.

Cuando nos proporciona datos personales relativos a otra persona, usted debe obtener su consentimiento para proporcionarnos dichos datos para su procesamiento en relación con la reserva. Si esa persona no da su consentimiento, usted no debe proporcionarnos dicha información.

Al aceptar los Términos y Condiciones Generales, y en virtud de la Directiva 2000/31/CE sobre determinados aspectos legales relacionados con los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico, usted consiente y autoriza a Hotelopia a solicitar a los proveedores de servicios contratados cualquier información personal relativa a usted o a su grupo. Dicha información será tratada de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo, así como cualquier otra legislación que sustituya, complemente o desarrolle el RGPD, y será utilizada para procesar reservas y pagos realizados a petición suya.

Por lo tanto, se entiende que información personal incluye, pero no se limita a: números de teléfono, números de fax, direcciones de correo electrónico, direcciones postales, firmas, copias de documentos de identidad o pasaportes, detalles de tarjetas de crédito, preferencias personales, discapacidades, o cualquier requisito dietético o religioso especial o cualquier otra información personal relacionada con usted o su grupo que pueda ser relevante para completar su reserva.

7. EL PRECIO QUE PAGA

El precio que usted paga cuando confirma su reserva incluye:

- El coste total de los servicios especificados en el comprobante de confirmación de la reserva. Tenga en cuenta que los servicios complementarios no están incluidos y pueden estar sujetos a una tarifa abonable *in situ* como consecuencia de su uso. Esto incluye, pero no se limita a:
 - Alojamiento: impuestos municipales o turísticos, aire acondicionado, cajas de seguridad, mando a distancia del televisor, instalaciones de *spa*, toallas para la piscina o la playa, aparcamiento diario, entretenimiento y actividades fuera de su alojamiento, tronas, cunas, servicio de guardería, comidas, servicio de habitaciones, minibar, TV/TV por satélite, llamadas telefónicas, vistas al mar, tumbonas, *jacuzzi*, sauna, tenis de mesa, billar y dardos).
 - Traslado: puede no incluir equipos especiales, como equipos deportivos (palos de golf, esquís, tablas de *windsurf*, etc.) o sillas de ruedas eléctricas, que estarán sujetos a un recargo.
 - Póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente antes de reservar para informar de sus necesidades.
- Impuestos (IVA en todas las vacaciones en países de la UE). Tenga en cuenta que el precio de su reserva puede no incluir todos los impuestos locales, que se pagarán localmente. Haremos todo lo posible para indicar el tipo de gastos adicionales que pueda tener que incurrir.
 - Tarifas actuales de complejos turísticos: en caso de que se aloje en un complejo turístico (por ejemplo, en los EE.UU.), consulte el apartado «Información del hotel» para obtener más información sobre esta cuestión.

- Algunos países aplican un impuesto local, conocido como «tasa de estancia» o «tasa turística», que debe pagar directamente el usuario final en el alojamiento o en el aeropuerto (por ejemplo, en Rusia, el usuario debe pagar la tasa turística en el primer hotel en el que se aloje en el país).

La mayoría de proveedores de alojamiento pueden solicitarle a su llegada retener un depósito en una tarjeta de crédito o débito para gastos imprevistos incurridos durante la estancia, como recargos por llamadas telefónicas de larga distancia, servicio de habitaciones, tarifas de complejos turísticos, películas en la habitación, robo o daños a la propiedad del hotel, uso del minibar y de otros servicios del hotel.

Los precios publicados en nuestro Sitio web aparecen en la moneda local correspondiente al mercado y al idioma que usted ha seleccionado. El tipo de cambio será según lo establecido en el apartado 23 de estos Términos.

8. CAMBIO DE PRECIO

En caso de que el precio de sus vacaciones aumente más del 8 % (calculado según se ha indicado anteriormente) por circunstancias externas a Hotelopia (debido a cambios en el precio del combustible u otras fuentes de energía, cambios en impuestos o tasas impuestas por un tercero que no esté directamente involucrado en la prestación de los servicios o en los tipos de cambio), puede cancelar su reserva dentro de los 14 días siguientes a la fecha de envío de la factura actualizada para recibir una reducción de las cantidades que nos haya pagado.

El precio indicado en la última factura actualizada emitida está garantizado, a menos que cambie su reserva de vacaciones. Cualquier aumento de nuestros costes que se produzca después del envío de la última factura actualizada será asumido por nosotros.

No nos hacemos responsables de ningún cambio de precio que sea consecuencia de un cambio en el coste por parte de una autoridad. Tampoco nos hacemos responsables si el cambio en el precio es a consecuencia de un error humano, errores obvios o información errónea proporcionada por dichos proveedores o autoridades.

9. NIÑOS

Los precios para niños y otras condiciones relacionadas con los niños se acuerdan con cada proveedor de servicios y no se basan en ningún criterio en particular. Por lo tanto, dado que cada proveedor de servicios aplica sus propias condiciones y precios especiales, le pedimos que se informe de este punto al hacer su reserva (por ejemplo, debido al limitado número de cunas disponibles en los establecimientos, avísenos al reservar si necesita una cuna. Si se aplica un cargo adicional, puede pagarlo directamente en el alojamiento).

Hotelopia no está obligada a transportar niños menores de 14 años a menos que el menor vaya acompañado de un padre o tutor legal que tenga al menos 18 años. En algunos destinos se puede aplicar una tarifa especial a niños menores de 2 años que ocupen un asiento, mientras que en otros destinos pueden viajar gratis si van acompañados de un pasajero de como mínimo 16 años que pague la tarifa completa. Se requiere reserva por cada niño mayor de 2 años.

Tenga en cuenta que las sillas infantiles y los alzadores infantiles para el coche no están incluidos en el transporte y deben incluirse como parte de su equipaje (a su propio cargo), y deben ser usados por todos los niños/bebés a menos que tengan más de 12 años o midan más de 135 cm de altura.

10. PERSONA ADICIONAL

La mayoría de establecimientos consideran la reserva de una persona adicional como una reserva para una cama supletoria en una habitación para dos personas. Esta cama supletoria se proporciona con un coste adicional incluido en el precio final.

11. TRASLADOS

La reserva de servicios de traslado debe realizarse un mínimo de 48 horas antes de la hora de salida, a menos que el prestador de servicios o el destino exija un mayor número de horas.

Hotelopia aconseja a los usuarios solicitar confirmación de un servicio de traslado 24 horas antes de la prestación del servicio. Los traslados no están garantizados si no se ha solicitado confirmación previa o si no está disponible.

El equipaje debe estar claramente etiquetado con los nombres de los pasajeros y la dirección de destino.

Cada pasajero puede llevar una maleta y una pieza de equipaje de mano. El exceso de equipaje debe declararse durante el proceso de reserva. Hotelopia se reserva el derecho de aplicar un recargo por exceso de equipaje, que dependerá del recargo que aplique el proveedor.

Debe informar a Hotelopia en caso de transportar objetos tales como material deportivo (palos de golf, esquís, tablas de *windsurf*, etc.) o sillas de ruedas eléctricas, que estarán sujetos a un recargo. Hotelopia puede imponer un recargo de forma discrecional en función de los requisitos del prestador de servicios y del destino. Este cargo adicional se debe pagar antes de la salida. De lo contrario, Hotelopia puede negarse a transportar objetos voluminosos. Debe informar sobre exceso de equipaje o transporte de artículos especiales en el apartado «Comentarios para el proveedor de transporte», al que puede acceder durante el proceso de reserva, o a través de un correo electrónico a Headoffice@hotelopia.com.

Se entiende que usted cargará con todo su equipaje y objetos personales, independientemente de dónde se depositen en el vehículo, y que el equipaje y los objetos personales se transportarán bajo su propia responsabilidad. Hotelopia le recomienda estar presente durante la manipulación, carga y descarga de su equipaje.

Hotelopia le recomienda llegar al punto de partida del servicio de transporte un mínimo de 10 minutos antes de la hora de salida prevista. Si llega después de la hora de salida prevista, Hotelopia está autorizada a ceder el asiento a otro pasajero, en cuyo caso usted habrá perdido el traslado. Hotelopia no se hace responsable de las llegadas con retraso al punto de partida del servicio de transporte y no estará obligada a retrasar el servicio ni a prestar un servicio de transporte adicional.

Los traslados desde el aeropuerto pueden retrasarse automáticamente si el vuelo se retrasa.

12. SERVICIO DE ENTRADAS Y EXCURSIONES

La reserva de entradas debe realizarse dentro del plazo mínimo de preaviso establecido por el proveedor de los servicios adquiridos.

El comprobante incluirá todos los detalles necesarios para encontrar la ubicación del establecimiento que presta el servicio o el punto de encuentro donde comienza la excursión.

13. DATOS DE PAGO

En el momento de reservar, el importe total presupuestado se deducirá de su tarjeta de crédito o débito. Las transacciones de pago en el Sitio web están encriptadas por un sistema de pago seguro avalado por algunos de los principales bancos del mundo y nuestro sitio es verificado por Thawte.

Este entorno técnicamente seguro garantiza que los datos de la tarjeta de crédito no puedan ser interceptados y no se revelen a nadie más que a las instituciones financieras que deben procesar las instrucciones de pago del usuario.

Actualmente, nuestro sistema de pago acepta los siguientes métodos de pago:

- Visa
- Visa Electron
- Master Card
- Amex
- Tarjeta Diners Club
- PayPal (sólo cuentas verificadas)

En caso de que sea necesaria una autorización firmada por el titular de la tarjeta debido a cualquier duda sobre el pago, Hotelopia se pondrá en contacto con el cliente.

En cuanto a la facturación, si desea solicitar una factura póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente, tal como se detalla en el punto 2. Usted acepta recibir una factura electrónica, que recibirá por correo electrónico en formato PDF. No obstante lo anterior, puede revocar este consentimiento poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente.

En caso de dudas, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente.

14. MODIFICACIONES

14.1. Si usted cambia su reserva.

Las modificaciones están sujetas a disponibilidad. En caso de que puedan aplicarse los cambios, se le pedirá que pague un recargo de administración de 5 GBP por cada cambio realizado.

Las modificaciones urgentes (reservas en las 72 horas anteriores a la llegada) se deben procesar por teléfono a través de nuestro Centro de Atención al Cliente. Para modificaciones no urgentes (más de 72 horas antes de la llegada), póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente. Cualquier solicitud de cambios debe ser presentada por escrito por el pasajero principal.

Podemos tratar algunos cambios como una cancelación de su reserva existente y una solicitud para realizar una nueva reserva.

Tenga en cuenta que determinados cambios en los componentes del viaje son tratados por el proveedor como una cancelación y se cobran en consecuencia (hasta el 100 % del costo del alojamiento original). Recibirá información al respecto antes de confirmar su reserva (servicios no reembolsables). En estos casos, se cobra la tasa de cancelación aplicable.

Si realiza cambios a sus vacaciones, el precio de sus nuevas disposiciones de viaje se basará en el precio actual que se aplica el día en que realiza el cambio. Es posible que estos precios no se correspondan con los de la primera vez que hizo la reserva.

Traslados/entradas y excursiones: no se permitirán cambios o modificaciones menos de 24 horas antes de la hora prevista del servicio, a menos que el proveedor de servicios requiera un período de preaviso más largo. Hotelopia también se reserva el derecho de no prestar un servicio si el traslado solicitado difiere en gran medida del servicio reservado originalmente.

14.2. Si cambiamos su reserva.

En caso de cambios importantes en sus vacaciones, pagaremos una compensación (a menos que el cambio sea por una circunstancia inevitable y extraordinaria o si le notificamos el cambio más de 2 meses antes de la fecha prevista de salida). Esto puede incluir, por ejemplo, un cambio de alojamiento a otro de categoría inferior o en una zona diferente al del alojamiento inicial reservado.

Si le informamos de cualquiera de estos cambios importantes después de que hayamos confirmado su reserva de vacaciones, usted puede:

- Aceptar las nuevas condiciones que le ofrecemos que incluirían:
 - o Aceptar una alternativa de como mínimo un estándar equivalente o superior, en la fecha del cambio, si nos es posible ofrecérsela; o
 - o Aceptar una alternativa de un estándar más bajo, en la fecha del cambio, si nos es posible ofrecérsela y recuperar la diferencia de precio entre las vacaciones que compró originalmente y las vacaciones de estándar más bajo; o
- Cancelar sus vacaciones con nosotros y recibir el reembolso total del dinero pagado.

Debe comunicarnos la opción elegida en un plazo de 2 días después de recibir nuestra comunicación. En caso de no recibir respuesta, asumiremos que desea cancelar sus vacaciones y recibir el reembolso completo del dinero pagado.

Si acepta las nuevas condiciones, los términos y condiciones aplicables a sus vacaciones no cambiarán y estos Términos seguirán siendo aplicables a su nueva reserva. Se pueden aplicar excepciones, por ejemplo, cambios en la fecha de pago o cambios en alojamientos reembolsables o no reembolsables.

Sólo hacemos un pago de compensación por reserva.

15. CANCELACIONES

15.1. Si usted cancela su reserva

Si necesita cancelar su reserva, debe ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente. Puede cancelar su reserva en cualquier momento en el Sitio web. Durante el proceso de reserva, se le informará acerca de los cargos por cancelación que se aplican a su reserva, así como el período para que sean aplicables. Tenga en cuenta que los plazos de cancelación se basan en la hora y la fecha del destino en el que ha reservado su hotel, y no en la hora y la fecha del país en el que se realizó la reserva. No se permiten cancelaciones a través del Sitio web el día de llegada, por lo que cualquier cancelación de ese tipo deberá realizarse poniéndose en contacto con Hotelopia. Los gastos de cancelación dependen de la política del hotel y pueden alcanzar hasta el 100 % del precio total.

Si por motivos excepcionales no puede realizarse la cancelación a través del Sitio web de Hotelopia, debe enviar una carta de cancelación a Hotelopia detallando el destino y el número de reserva. Hotelopia le enviará un acuse de recibo e informará de los cargos, si los hubiera, que sean aplicables. Usted es responsable de obtener dicha confirmación y/o acuse de la cancelación de la reserva.

Debe cancelar su reserva a través de Hotelopia en todos los casos; no está permitido cancelar su reserva directamente a través del proveedor de alojamiento.

Si decide dejar el alojamiento antes de la fecha de salida prevista, deberá enviar a Hotelopia cualquier reclamación de reembolso por las noches no utilizadas dentro de los veinte días siguientes a la fecha efectiva de salida junto con la confirmación por escrito del proveedor de alojamiento de la hora y fecha de salida. El proveedor de alojamiento puede cobrar el importe total de la reserva original en función de las condiciones de cada reserva (por ejemplo, reservas no reembolsables).

Cualquiera de las partes podrá cancelar las reservas realizadas a través de Hotelopia sin penalización alguna en caso de **Circunstancias inevitables y extraordinarias**.

Traslado: se le permitirá cancelar los servicios (de traslado) contratados a través de Hotelopia. Las cancelaciones deben realizarse con un mínimo de 24 horas de antelación a la hora prevista para el servicio (de traslado) contratado, a menos que el proveedor del servicio o el destino exija una notificación previa, en cuyo caso se le informará antes de la confirmación de la reserva.

En caso de cancelación, se le cobrarán los gastos de cancelación de los que se le informará antes de la confirmación de la reserva. Hotelopia reembolsará el importe total pagado, menos la tasa de cancelación incurrida con respecto al servicio de traslado en un plazo de 5 a 20 días laborables a partir de la notificación de la cancelación. No recibirá ningún tipo de reembolso si la cancelación ocurre con menos de 24 horas de antelación a la hora prevista para el traslado, o con menos antelación de la requerida por el proveedor del servicio.

15.2. Si cancelamos su reserva

Si cancelamos sus vacaciones, recibirá una compensación (excepto cuando se deba a una Circunstancia inevitable y extraordinaria). Puede recibir un reembolso completo o aceptar una alternativa de nuestra parte:

- (i) Al menos un estándar equivalente o una calidad superior, si nos es posible ofrecérselo;
- (ii) Un estándar inferior, si nos es posible ofrecérselo, y recuperar la diferencia de precio entre las vacaciones que compró originalmente y las vacaciones de estándar más bajo.

Si elige la opción (ii) anterior, los términos y condiciones aplicables a sus vacaciones no cambiarán y estos Términos se aplicarán a su nueva reserva.

Sólo hacemos un pago de compensación por reserva.

16. INCUMPLIMIENTO DE LA RESERVA (NO PRESENTARSE)

Si no se presenta en la fecha de llegada/en la hora indicada en el comprobante de su reserva y no ha realizado una cancelación con anterioridad, ni usted ni otros miembros de su grupo tendrán derecho a un reembolso.

Su ausencia/falta de asistencia, sin previo aviso, será tratada como una cancelación realizada con menos de 24 horas de antelación, como se ha indicado anteriormente. Por lo tanto, no reembolsaremos ninguna cantidad por la ausencia en ese caso.

Hotelopia le informará de los gastos de cancelación a pagar, que pueden ser de hasta el 100 % del importe de la reserva.

17. SEGURO

Le recomendamos encarecidamente que contrate un seguro de viaje adecuado antes de llegar a su destino. Es su responsabilidad comprobar que tiene una cobertura de seguro adecuada. El seguro debe cubrir, entre otros, gastos de cancelación, pérdidas personales, gastos médicos y de asistencia, incluido el regreso a su país en caso de accidente o enfermedad.

El seguro o cualquier otro producto o servicio reservado independientemente de Hotelopia que usted reserve o pague directamente a un tercero antes de sus vacaciones, o mientras se encuentre de vacaciones/en el complejo turístico no forma parte de sus vacaciones ofrecidas u organizadas por nosotros y, por lo tanto, su contrato será directamente con el proveedor (Extras). No somos responsables de la provisión de Extras ni de nada de lo que suceda cuando el operador y/o el proveedor, según sea el caso, le proporcione Extras.

18. CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

Hotelopia no será responsable de los cambios o cancelaciones efectuados en su reserva, ni de las pérdidas o daños sufridos por usted como consecuencia del incumplimiento por parte de los proveedores de servicios y/o de Hotelopia de desempeñar correctamente cualquiera de nuestras obligaciones para con usted si el incumplimiento se debe a acontecimientos clasificados como **Circunstancias inevitables y extraordinarias**.

19. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL ALOJAMIENTO

En caso de que tenga alguna queja sobre algún servicio durante las vacaciones, debe comunicarla inmediatamente al proveedor del servicio local en cuestión. En caso de que no puedan resolver el problema de forma inmediata, deberá ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente (número de teléfono disponible en el apartado «Contacto» de nuestro Sitio web) para que podamos ayudarle.

Si aún no está satisfecho a su regreso, debe escribir un correo electrónico a Complaints@hotelopia.com o utilizar nuestro formulario de reclamaciones disponible en el Sitio web.

Por favor, incluya su número de referencia de vacaciones en su correo electrónico e incluya sus números de teléfono diurno y nocturno. Si desea presentar su queja a las autoridades locales donde Hotelopia tiene su sede, puede hacerlo a través del siguiente enlace:

https://omic.palma.cat/portal/PALMA/omic/contenedor1.jsp?seccion=s_fra_d4_v1.jsp&contenido=5343&tipo=4&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1966&language=en

http://www.caib.es/sites/activitats/es/hoja_de_reclamaciones-70198/.

Los formularios de quejas de Hotelopia están a disposición de todos los clientes que los soliciten. Para solicitar un formulario de reclamación, envíe un correo electrónico a Headoffice@hotelopia.com.

Hotelopia no se hace responsable de ningún daño o asunto relacionado con acciones, omisiones o negligencias por parte de cualquier proveedor o tercero.

20. DAÑOS PERSONALES

Hotelopia no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que (i) su lesión, enfermedad o muerte sea a causa de un evento o circunstancia causado por una persona que no podría haberlo previsto o evitado incluso si hubiera tenido todo el cuidado necesario y debido (ii) su enfermedad, lesión o muerte sea por su propia culpa; o (iii) usted o alguien incluido en su reserva se lesione, enferme o fallezca mientras participa en una actividad que no forma parte de las vacaciones o en caso de que necesite incurrir en gastos adicionales imprevistos de los cuales no somos responsables debido a que el evento es una Circunstancia inevitable y extraordinaria.

En caso de lesión, enfermedad o muerte durante sus vacaciones, usted acepta ayudarnos con nuestras investigaciones de las siguientes maneras:

- debe ponerse en contacto con nuestro Centro de Servicios de Contacto (véase el punto 2) y con el proveedor implicado para informar sobre su lesión o enfermedad mientras se encuentre en el complejo turístico;
- debe escribir a nuestro equipo de atención al cliente a Complaints@hotelopia.com o rellenar un formulario de reclamaciones disponible en el Sitio web sobre su reclamación en el plazo de 1 mes a partir de la fecha de regreso de sus vacaciones para que podamos realizar una investigación adecuada y cooperar con nosotros para que podamos llevar a cabo dicha investigación;
- debe incluir una carta de su médico acerca de su lesión o enfermedad si puede;
- nos transfiere cualquier derecho que tenga contra el proveedor o cualquier otra persona para que podamos reclamar a los proveedores cualquier pago que le hagamos, además de cualquier costo legal o de otro tipo. No obtendremos beneficios de esto;
- debe cooperar plenamente con nosotros si nosotros o nuestras aseguradoras desean hacer valer cualquier derecho que se nos transfiera;

21. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TRASLADO Y EL SERVICIO DE ENTRADAS Y EXCURSIONES

Hotelopia tomará medidas razonables para asegurar que los vehículos lleguen puntuales para completar el servicio para el cual han sido contratados y lleguen a su destino con puntualidad. Los vehículos están totalmente asegurados con respecto a reclamaciones por parte de pasajeros y terceros de acuerdo con la legislación específica vigente.

Si por alguna razón Hotelopia no le lleva al destino confirmado, se le proporcionará un medio de transporte apropiado, como otro autobús, coche privado, taxi, etc. Cualquier reembolso realizado por Hotelopia con respecto a los gastos incurridos por el uso de transporte alternativo para llegar a la dirección indicada en el comprobante, en ningún caso excederá el coste de llegar al destino con el medio de transporte alternativo.

Hotelopia está exenta de responsabilidad por cualquier fallo o retraso del servicio adquirido, así como por incumplimiento de contrato cuando se deba a circunstancias que escapen al control razonable de Hotelopia. Las siguientes circunstancias se considerarán, sin restricciones, circunstancias fuera del control razonable requerido: guerra o amenaza de guerra, accidentes que causen retrasos en el recorrido del servicio, condiciones meteorológicas excepcionalmente adversas, incendios y/o daños en la estación/terminal, cumplimiento con las exigencias de las fuerzas de seguridad, aduanas u otros servicios oficiales de seguridad bajo la autoridad competente, muertes y accidentes en la carretera, vandalismo y terrorismo, atascos imprevistos, reuniones y huelgas masivas, cierres patronales, disturbios o tensiones locales, problemas causados por otros clientes, quiebra, insolvencia o cierre de la empresa de transporte utilizada por Hotelopia y otras circunstancias que afecten a su seguridad.

El monto máximo de la responsabilidad de Hotelopia ante usted y/o ante otros pasajeros por cualquier pérdida, lesión o impedimento razonable e imprevisible que pueda sufrir o en el que pueda incurrir como resultado de la falta de cumplimiento por parte de Hotelopia, un incumplimiento de contrato, o cualquier acto u omisión o negligencia de cualquier empleado de Hotelopia, se limita al precio pagado por el servicio contratado.

22. CONDUCTA

Nos reservamos el derecho de negarnos a aceptarlo como cliente o a seguir tratando con usted si nosotros, u otra persona con autoridad, consideramos que su comportamiento es perturbador, causa

molestias innecesarias, es amenazante o abusivo, daña la propiedad, causa malestar, molesta, perturba o pone a cualquier otro viajero, a nuestro personal o nuestros intermediarios en el punto de partida o en el complejo turístico en riesgo o peligro. En ese caso se le informaría por teléfono, por escrito o en persona.

Hotelopia se reserva el derecho (y delega este derecho en los conductores e intermediarios designados) de negarse a transportar a cualquier persona que considere que está bajo la influencia del alcohol o de sustancias ilegales y/o cuya conducta sea una amenaza para el conductor, el vehículo u otros pasajeros. En tales circunstancias, Hotelopia se reserva el derecho de no proporcionar un reembolso ni un servicio de traslado alternativo.

No se permite a los pasajeros consumir alcohol en ninguno de los medios de transporte. La única excepción es en el caso de que se haya acordado por escrito entre Hotelopia y los pasajeros que contratan una limusina. En estos casos, se permite el consumo de una cantidad razonable de alcohol. No se permite fumar, a menos que el conductor haya dado permiso para hacerlo.

Usted será responsable de cualquier daño causado en el transcurso de un comportamiento ofensivo o vandálico.

El alojamiento ofrecido debe ser utilizado únicamente por las personas incluidas en la versión final de la confirmación de su reserva. No está permitido compartir el alojamiento ni dejar que nadie más se aloje allí.

Usted es responsable del coste de cualquier daño causado a su alojamiento o al contenido del mismo durante su estancia. Usted debe hacerse cargo de estos gastos, que deberá pagar en el establecimiento.

23. TIPO DE CAMBIO

Las tasas de cambio se basan en varias fuentes disponibles públicamente y no se actualizan diariamente; por lo tanto, no se puede garantizar que sean completamente exactas y sólo deben utilizarse como guía. Las tarifas reales pueden variar, y es posible que desee verificarlas con un profesional cualificado.

24. PROMOCIONES

24.1. Código de descuento

Un «código de descuento» es el derecho a un descuento por un período de tiempo específico y bajo ciertas condiciones establecidas por Hotelopia.

¿Cómo usar un código de descuento?

Un código de descuento sólo se puede utilizar en un sitio web de Hotelopia. Un código de descuento promocional puede ser utilizado en el sitio web de Hotelopia previa solicitud a través del proceso de reserva; deberá introducir el código cuando haga su reserva.

Un código promocional se puede usar una sola vez y para una sola reserva. Los códigos de descuento no pueden usarse junto con otras promociones.

Un código de descuento no se puede aplicar a reservas hechas con anterioridad.

Un código de descuento sólo se puede utilizar cuando se elige el método de pago online.

Cualquier saldo restante en un código promocional después de aplicar el código, no se puede transferir ni retirar.

¿Qué sucede si USTED cancela o cambia una reserva con descuento?

Si usted cancela o decide no utilizar una reserva con descuento, no tendrá derecho al reembolso del descuento ni al restablecimiento de la promoción.

Si cambia una reserva con descuento, no tendrá derecho al reembolso del descuento ni al restablecimiento de la promoción, pero si la reserva se mantiene y sólo se cambia añadiendo productos, el valor del descuento se mantiene.

¿Puede Hotelopia cancelar o negarse a canjear un código de descuento?

Hotelopia puede en cualquier momento cancelar, retirar o negarse a canjear un código de descuento si Hotelopia cree razonablemente que un código está siendo utilizado de manera ilícita o ilegal. Usted acepta que no interpondrá ninguna queja en nuestra contra con respecto a dicha cancelación o rechazo.

En caso de que Hotelopia no permita aplicar un código promocional en una reserva, por la razón que sea, Hotelopia le informará del coste correcto de la reserva antes de procesar el pago para darle la oportunidad de confirmar la reserva y aceptar las condiciones.

Limitación de responsabilidad

En caso de que Hotelopia cancele, retire, no aplique o rechace el uso de una promoción, Hotelopia no será en ningún caso responsable por pérdidas o daños, ya sean directos o indirectos de cualquier tipo, incluidos la pérdida de beneficios o similares.

El resto de condiciones indicadas anteriormente para los códigos de descuento también se aplican a las promociones, cuando sea apropiado.

24.2 Promoción

Una «promoción» es el derecho a un descuento o tarifa especial por la reserva en un hotel durante un período de tiempo determinado (el período en el que la promoción es válida), de acuerdo con ciertas condiciones. También puede ser una referencia a un código promocional o a un código de descuento.

En caso de que Hotelopia cancele, retire, no aplique o rechace el uso de una promoción, Hotelopia no será en ningún caso responsable por pérdidas o daños, ya sean directos o indirectos de cualquier tipo, incluidos la pérdida de beneficios o similares.

El resto de condiciones indicadas anteriormente para los códigos de descuento también se aplican a las promociones, cuando sea apropiado.

25. TARIFA MÁS BAJA GARANTIZADA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE HOTELOPIA

En Hotelopia confiamos en que ofrecemos las tarifas más competitivas y, por eso, si en otro sitio web encuentra un precio inferior al que pagó con Hotelopia, le devolvemos la diferencia (mismo alojamiento, mismo destino y fechas contratadas con Hotelopia). Para aplicar esta garantía, debe seguir las condiciones de la [Tarifa más baja garantizada](#).

26. ADVERTENCIA. RESTRICCIONES DE VIAJE DE EE.UU. A CUBA

Los ciudadanos y residentes de los Estados Unidos que viajan a Cuba están sujetos a las leyes de los Estados Unidos relativas al embargo de los Estados Unidos a Cuba y requieren un permiso del Gobierno de los Estados Unidos. No se harán reembolsos ni se incurrirá en responsabilidad alguna con respecto a disposiciones de viaje realizadas por ciudadanos o residentes de los Estados Unidos que no cuenten con los permisos necesarios.

27. FRAUDE O ACTIVIDAD ILEGAL

Los pagos deben ser autorizados por el titular de la tarjeta nombrado en la reserva de vacaciones. Nos reservamos el derecho de cancelar o bloquear su pago de vacaciones sin previo aviso si:

- la transacción tiene un elevado riesgo de fraude medido examinando una serie de datos preestablecidos y basado en nuestro amplio conocimiento y experiencia en intentos de fraude;
- el titular de la tarjeta no autorizó el pago y afirma que la reserva de vacaciones es fraudulenta;
- o sospechamos razonablemente que el titular de la tarjeta o el pasajero está relacionado con otra actividad fraudulenta.

Si bloqueamos la transacción de su tarjeta según lo establecido anteriormente, podemos solicitarle que remita el pago con un método de pago o tarjeta de pago diferente.

Si Hotelopia tiene motivos fundados para sospechar que la reserva es realmente fraudulenta, puede cancelarla automáticamente y enviar una notificación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente en el momento de la reserva.

De vez en cuando los bancos y emisores de tarjetas nos piden que investiguemos las transacciones que el titular de la tarjeta cree que son fraudulentas y para las que usted da su consentimiento expreso para compartir sus datos personales. Si en el curso de dicha investigación, establecemos razonablemente que el titular de la tarjeta ha alegado que una transacción es un fraude por error, entonces la reserva de vacaciones estará sujeta a otras comprobaciones internas. Cualquier reserva futura relacionada con los detalles del titular de la tarjeta puede ser denegada hasta que se recupere cualquier monto pendiente que se nos deba en relación con el error.

28. PASAPORTE, VISADO Y REQUISITOS DE INMIGRACIÓN/SALUD Y ASESORAMIENTO DE LA OFICINA DE EXTRANJERÍA

Es su responsabilidad obtener el pasaporte, el visado y otros documentos de inmigración necesarios para sus vacaciones, y/o cumplir con las formalidades de salud requeridas. No aceptamos ninguna responsabilidad si usted no puede viajar porque no ha cumplido con los requisitos de pasaporte, visado e inmigración y/o si no cumple con todos los requisitos de salud aplicables.

29. CONTACTO CON USTED

Si usted reserva a través de nuestro Sitio web o ha optado en otras circunstancias por que nos pongamos en contacto con usted por correo electrónico, nos comunicaremos con usted utilizando la dirección de correo electrónico que nos ha facilitado. Asumiremos que su dirección de correo electrónico es correcta y que usted entiende los riesgos asociados con el uso de esta forma de comunicación. En caso de alteraciones o cambios en sus vacaciones, podemos ponernos en contacto con usted por correo electrónico, teléfono o SMS.

30. ASIGNACIÓN DE DERECHOS

Hotelopia se reserva el derecho de ceder, en su totalidad o en parte, la obligación o los derechos de estos Términos a cualquier sucursal, filial o sociedad de cartera o a cualquier sucursal de su sociedad de cartera.

Usted no tiene permitido asignar ninguna obligación o derecho de estos Términos a terceros, ni ningún otro acuerdo que los complete, a menos que cuente con la autorización previa, expresa y por escrito de Hotelopia.

31. LEGISLACIÓN Y TRIBUNALES COMPETENTES

La aplicación e interpretación de los Términos y Condiciones Generales presentes se regirá por la legislación española vigente y aplicable. En caso de cualquier discrepancia que pudiera derivarse de la interpretación o ejecución de los términos presentes, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de Palma de Mallorca, España.