

Términos y Condiciones Generales Sobre la política de contratación, modificación, cancelación, temporadas, tarifas, suplementos y normas de conducta del establecimiento, derecho de admisión y aviso legal.

- **INDICE GENERAL.**
 - **PAGINA 1**

- **ALOJAMIENTO**
 - **POLITICA DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE CONDICIONES**
 - **PAGINA 2**

 - **POLITICA DE TEMPORADAS, TARIFAS Y SUPLEMENTOS ADICIONALES.**
 - **PAGINA 3**

- **RESTAURANTE**
 - **POLITICA DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE CONDICIONES**
 - **PAGINA 4**

- **NORMATIVA DE CONDUCTA DEL ESTABLECIMIENTO, DERECHO DE ADMISIÓN Y AVISO LEGAL.**
 - **PAGINA 5**

ALOJAMIENTO

POLITICA DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

Condiciones de reservas independientes

Clausula 1

Si cancelas o modificas tu reserva o estancia con más de 5 días de antelación “sobre la fecha de entrada”, el establecimiento no efectuará cargos.

Clausula 2

Si cancelas tu reserva o estancia con 5 días “sobre la fecha de entrada” el establecimiento tiene derecho a cargar el 100% de la primera noche de todos los servicios que el cliente haya contratado sobre el medio de pago utilizado como garantía y que podrá haber sido pre-autorizado/ pre-pagado con el montante total con anterioridad si la gerencia del alojamiento así lo considera conveniente a partir de la fecha firme la reserva.

Clausula 3

El cliente puede modificar su estancia sin cargos restrictivos, siempre que respete la política de cancelación y el número de noches de estancia previamente reservados.

Cuando esto suceda, esa reserva pasará a denominarse “no reembolsable”, y el establecimiento cargará de forma adelantada el importe la misma, teniendo de plazo hasta final del año natural para poder reservar su nueva estancia.*

Para la modalidad de modificación a post fecha de entrada, el cliente deberá confirmar la disponibilidad de la fecha elegida, teniendo en cuenta que puede generar suplementos adicionales en base a las temporadas, y que estos serán abonados en el establecimiento de forma independiente a la reserva pre-pagada.

*Excepcionalmente y a causa de Covid 19 el establecimiento ofrecerá ejecutar la opción de cambio de fecha a través del sistema de bonos regalo, este sistema requiere pre-pago ofreciendo al cliente una cancelación técnica sin cargo, y la posibilidad de ejecutar el servicio (bono-regalo al portador) con una validez de hasta 12 meses desde la fecha de expedición del bono. El servicio de bono regalo no es reembolsable, ni fraccionable, y no podrá utilizarse como sistema de modificación a la baja de cualquier norma que se recoja en este texto legal. (Este párrafo dejará de tener validez en el momento en el que termine la pandemia mundial, a menos que el establecimiento le indique de manera explícita y formal la posibilidad de mantenerlo).

No se admitirán modificaciones a la baja que vulneren la política de cancelación a 5 días o inferior “sobre la fecha de entrada”.

Clausula 4

Si el cliente cancela o modifica su reserva/estancia en un plazo inferior a 5 días, incluyendo el mismo día de la fecha de entrada o no se presenta, el establecimiento tiene derecho a cobrar el 100 % de la reserva total establecida y previamente aceptada por el cliente a través de la confirmación electrónica que se le hace llegar a la dirección de correo electrónico suministrada con su autorización para ello, o a través de otro tipo de medios de cualquier tipo de carácter (electrónico, on line, off line, whatsapp, sms o cualquier tipo de plataforma digital) incluso si esto fuera gestionado por un tercero sin implicación directa en la empresa.

Si el cliente decide modificar su reserva durante su estancia será bajo su responsabilidad, y las condiciones tenidas en cuenta, serán las originales.

Clausula 5

La fecha de entrada: Se considerará el día de llegada al alojamiento, independientemente de la hora de entrada del cliente, y como indica claramente el término “sobre” en referencia a este concepto, la fecha de entrada queda excluida de la forma de contar a la hora de cancelar/ modificar la reserva/ estancia de los clientes. Esta cláusula es válida tanto para las reservas independientes como para las condiciones especiales para grupos.

Clausula 6

El establecimiento se reserva el derecho de modificar esta normativa sin previo aviso en función de las necesidades del mercado, y la situación social de cada momento, sin con ello renunciar al compromiso excepcional adquirido con cada cliente en su reserva.

Clausula 7

Las normas recogidas en este documento cuentan con validez legal por parte del establecimiento, renunciando por tanto a cualquier tipo de obligación legal en referencia a textos de terceros sobre los que el establecimiento no tenga control total de la información que en ellos aparece, ya sean recogidos tanto de forma on line como off line.

ALOJAMIENTO

Condiciones especiales para grupos :

Para la señalización y formalización de la reserva, se solicitará al representante del grupo las siguientes condiciones :

- Tarjeta de crédito + fecha de caducidad + cvc
- Adelanto del 30 % a través de transferencia bancaria como garantía para la señalización/ formalización de la reserva.
- 70 % restante a través de transferencia bancaria 15 días antes de fecha de entrada.

Este adelanto será de un importe único con un concepto único, y será a fondo perdido en concepto de gestión de la reserva.

La reserva tendrá derecho de cancelación o modificación de fechas hasta 30 días antes sobre la fecha de entrada, teniendo en cuenta que el anticipo no será devuelto.

Si la cancelación o modificación incumple alguna de las condiciones anteriormente comentadas el cliente deberá hacerse cargo de los servicios originales contratados de forma firme y las posibles excepciones no serán atendidas.

ALOJAMIENTO

POLITICA DE TEMPORADAS, TARIFAS Y SUPLEMENTOS ADICIONALES.

Temporada Baja:

Entendemos por temporada baja el periodo comprendido entre Domingo y jueves con excepción de los periodos que coincidan con temporada alta.

Temporada Media:

Entendemos por temporada media el periodo comprendido entre Viernes y Sábado, o estancias mínimas de 2 noches con excepción de los periodos que coincidan con temporada alta.

Temporada Alta:

Entendemos por temporada alta el periodo comprendido durante: Sólo sábado, Fiestas locales, Puentes, Semana Santa, Julio, Agosto, Octubre, Navidades.

Tarifas Oficiales

Las tarifas oficiales del establecimiento en materia de alojamiento son de carácter dinámico, por lo que están recogidas entre un mínimo y un máximo definido en función de diferentes algoritmos (parity rate) y variables de carácter informático que tienen en cuenta aspectos como la temporada, la tipología de la tarifa, la disponibilidad, los cupos, la oferta, la demanda.

Este tipo de tarifas dinámicas, al estar gestionadas de forma informática, permiten al establecimiento a través de sus canales de venta directos (teléfono, mail, hotel, web oficial www.lasmayas.es) ofrecer siempre el mejor precio del mercado al cliente, siempre que se comparen las mismas fechas de solicitud de precios, misma tipología, las mismas condiciones de contratación, y el mismo periodo de disfrute.

Se dividen en 2 categorías generales Estandar(Condiciones indicadas anteriormente) y No Reembolsable (Exige pago innstataneo, y no admite ningún tipo de modificación por parte del contratante).

Rangos tarifarios en función de la tipología de habitación:

- Habitación Suite Familiar (HSF) 95 € - 285 €
- Habitación Doble Superior (HDS) 75 € - 235 €
- Habitación Doble Abuhardillada (HDA) 65 € - 185 €

Suplementos adicionales:

El motor de reserva no re-calcula directamente los algunos de los suplementos, por lo que cuando esto suceda, dichos suplementos serán abonados de forma independiente directamente en el alojamiento.

- **Suplemento en base al desayuno de la casa sin reserva anticipada:**
Coste del servicio: 1,5 euros/ persona.
- **Suplemento en base a estancia de una sola noche (Sólo sábado).**
Las estancias de 1 sola noche (sólo sábado) no serán garantizadas hasta el miércoles de la misma semana de entrada, y tendrá un suplemento adicional independiente a la temporada: Coste del servicio: 10 euros. Pago directo.
- **Suplemento en base a cama supletoria.**
Coste del servicio: 25 euros/ habitación/noche en función de la temporada. Pago directo.
- **Suplemento en base a cambios de habitación superior independientes al precio original de contratación.**
 - De Habitación Doble Abuhardillada (HDA) a Habitación Doble Superior (HDS): Coste del servicio: 20 €/ noche. Pago directo.
 - De Habitación Doble Superior (HDS) a Habitación Suite Familiar (HSF): Coste del servicio: 30 €/ noche. Pago directo.
- **Suplemento en base al late check-in (Entrada tardía fuera de horario).**
Cuando el cliente acuda al establecimiento para realizar el check in en un horario de entre las 23:00 horas del día de entrada y las 9:00 horas del día siguiente, y en base a ello el establecimiento deba de dejar de guardia o movilizar a un trabajador con ese exclusivo fin.
 - Periodo de cortesía: 21:00-23:00.
 - 10 € por cada hora de espera.
 - Periodo calculado en fracciones de 30 minutos.
- **Suplemento en base al late check-out (Salida tardía fuera de horario).**
La salida tardía será posible contratarla siempre en base a la disponibilidad diaria y las condiciones de horarios de entrada del siguiente huésped si lo hubiera. En el caso de ser posible estará medida en 3 tramos.
 - Periodo de cortesía: 12:00-12:30
 - Tramo 1: 12:30-14:25. Coste del servicio: 35 euros.
 - Tramo 2: 12:30-17:25. Coste del servicio: 55 euros.
 - Tramo 3: A partir de las 17:30 la habitación será abonada de forma completa
- **Suplementos en base cliente adicional al Spa**
El servicio SPA admite un máximo de 2 clientes a mayores sobre el precio base (45 € (1-2pax), hasta una capacidad máxima de 5 clientes al mismo tiempo. Cada cliente extraordinario abonará de forma independiente un suplemento de 15 €/pax .
- **Suplementos en base alquiler plaza de garaje**
 - Bicicleta :10 €
 - Moto: 15 €
 - Coche :20 €
 - Suministro de carga de baterías eléctricas de coche/moto/bici en el garaje: 1 €/ kw
- **Estos suplementos son facturados de forma informática en base a los horarios anteriormente mencionados, por lo que serán irreversibles.**

RESTAURANTE

POLITICA DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

Las condiciones para la tramitación, cancelación o modificación de condiciones relativas a las reservas del restaurante durante el día a día quedarán recogidas a continuación en función de la morfología de la misma.

La contratación de una reserva deberá ser confirmada por el establecimiento a través de alguno de los siguientes métodos:

- Telefónico
- Sms
- Whatsapp
- E-mail)
- Cara a cara

Para hacer efectiva la reserva el cliente deberá proporcionar al establecimiento los siguientes datos:

- Titular de la reserva
- Teléfono de contacto
- E-mail de contacto
- Tarjeta de crédito + fecha de caducidad (VISA/ MASTERCARD)
 - Las tarjetas deberán de estar vigentes y operativas, y deberán ser de crédito o débito con fondos suficientes sobre el monto total de la reserva/ presupuesto.
 - No aceptamos tarjetas monedero ni tarjetas virtuales.
 - En el caso de que las tarjetas no correspondan a las condiciones anteriormente citadas, la reserva se cancelará automáticamente.

RESTAURACIÓN DIRECTA

Reservas para mesas de 1 – 15 comensales

El cliente podrá cancelar su reserva de forma gratuita a través de los siguientes medios:

- Presencial
- Telefónica
- E-mail

Siempre que respete los plazos de cancelación de al menos 24 horas sobre la fecha de ejecución del servicio, sin que ello suponga ningún perjuicio para el restaurante en materia de género, pérdida de clientes y daños colaterales derivados de dicha cancelación.

En caso de no respetarse estos plazos (24 horas de antelación sobre el día del servicio), el establecimiento tendrá derecho a cargar sobre el medio de garantía del 50% del valor estimado de la reserva, calculado en base al “cubierto medio” (sin bodega) (45€) y el número de comensales de la reserva “en concepto de gastos de gestión”.

El restaurante se reserva el derecho de cancelar la reserva de forma unilateral, cargando al cliente los correspondientes gastos de gestión si :

- El cliente se retrasa más de 15 min sobre la fecha y hora ajustada sin avisar, y al intentar contactar con él, el cliente no responde.

EVENTOS

Reservas para eventos 16 – 90 comensales

El cliente abonará el 30% del presupuesto a través de una tarjeta de crédito+ fecha de caducidad a la hora de la formalización de la reserva, dicho importe será a fondo perdido en concepto de señalización y gestión de la reserva.

El cliente tendrá derecho a cancelar el evento o modificar los ingredientes y platos que componen el menú (teniendo en cuenta las posibles variaciones de precio derivadas de las modificaciones) siempre que respete al menos 20 días de antelación sobre la fecha del evento teniendo en cuenta que el anticipo/ señalización de la reserva no le será devuelto.

El cliente puede modificar el número de comensales hasta 10 días antes de la fecha del evento, fuera de este plazo, el cliente deberá abonar todos los cubiertos contratados en firme en el momento de la señalización de la reserva.

NORMATIVA DE CONDUCTA DEL ESTABLECIMIENTO

Tanto los clientes del restaurante como los del alojamiento y sus empleados deben de tener un comportamiento cívico-ético mínimo que permita la convivencia entre los usuarios y los empleados del establecimiento, y ambos deben velar porque las instalaciones del establecimiento sean tratadas con un mínimo de cariño, quedando la gerencia obligada a la reposición de cualquier desperfecto de estas, siempre que haya tenido un uso normal.

Cuando estos desperfectos sean ocasionados por el mal uso del cliente, este se verá obligado a abonar los desperfectos ocasionados tanto durante su estancia o los que pudieran surgir a raíz del abandono de las instalaciones.

La gerencia del establecimiento se reserva el derecho de la cancelación de la estancia/reserva del alojamiento o del restaurante si incumple alguna de las normas que citamos en las siguientes líneas:

Queda terminantemente prohibido:

- Fumar en las habitaciones o en cualquier otra zona del establecimiento que no esté especialmente adaptado para ello, y en el que no nos hayan dado expresa autorización escrita los responsables del hotel.
- La introducción y el consumo de sustancias estupefacientes tanto en las instalaciones públicas del restaurante como en las habitaciones, o en cualquiera de los salones del hotel.
- Introducir y consumir alimentos externos al establecimiento que puedan considerarse de riesgo o peligrosos al estar fuera de unas condiciones de higiene refrigeradas mínimas, y que estas puedan afectar de forma negativa al resto de usuarios/trabajadores del establecimiento.
- Destrozar el mobiliario interior o exterior de las instalaciones (restaurante/ hotel/ habitaciones) por un uso inadecuado que se aleje del concepto derivado del uso por desgaste normal.
- Alterar el orden público y la quietud del resto de los huéspedes/usuarios o del personal del establecimiento y que por tanto les impida realizar de su actividad normal (descansar/ trabajar/ relajarse / desconectar), si esto sucede, el establecimiento hará uso del “Derecho de admisión” con las pertinentes consecuencias.
- Incumplimiento de cualquier normativa de régimen legal tanto de carácter interno como de carácter externo puede suponer al huésped sanciones económicas de obligado cumplimiento, en caso de un uso indebido de la normativa, las posibles sanciones externas serán trasladadas al usuario por parte del alojamiento en tiempo y forma.
- Si alguna de estas normas aquí recogidas, son incumplidas, la gerencia del hotel se verá obligada a dar parte a las autoridades competentes, y esto supondrá la extinción inmediata y unilateral de la reserva/estancia quedando el huésped/usuario en la obligación de abonar todos los servicios contratados durante su reserva, los servicios consumidos durante su estancia en el establecimiento (hotel/ restaurante/ spa), los desperfectos ocasionados del mal uso de las instalaciones y las sanciones de régimen interno/externo si las hubiera.
- En caso de que esto sucediera el establecimiento se reserva el derecho de ejecutar las acciones legales pertinentes ante los tribunales de Burgos, significando esto la aceptación tácita del huésped/usuario desde el mismo instante de la confirmación de la reserva (tanto del hotel como del restaurante o del spa) a la renuncia de sus derechos legales ante los tribunales de su ciudad/comunidad/país de residencia/ origen.

