

Introducción a los Términos y Condiciones

Los textos, el software, los productos y servicios publicados en este sitio web pueden contener datos inexactos o errores tipográficos. En especial, Hotel Madrid (HOMAD) y sus afiliados no garantizan ni se responsabilizan de la fidelidad de las fotografías de hoteles y otros establecimientos, así como de las descripciones de establecimientos hoteleros, cruceros, automóviles y otros productos y listas de comodidades publicadas en este sitio web, datos que, en su mayoría, son facilitados por los respectivos proveedor es. Este sitio web publica la categoría de los hoteles a modo de guía, y ni Hotel Madrid (HOMAD) ni sus afiliados garantizan su exactitud.

Estos términos y condiciones (que pueden ser modificados cada cierto tiempo) son aplicables a todos los servicios directos o indirectos (a través de los distribuidores) disponibles online, a través de cualquier dispositivo móvil, por correo electrónico o por teléfono. Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web (móvil) o cualquiera de nuestras aplicaciones disponibles a través de plataformas (en adelante, mencionados de forma conjunta como la "Plataforma") y/o realizar una reserva , aceptas haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación ***(incluyendo la política de privacidad)***.

Estas páginas, su contenido e infraestructura, y el servicio de reservas de alojamientos online (incluyendo el servicio para facilitar los pagos) que proporcionamos en **estas páginas y a través de este sitio web pertenecen, y son gestionadas y suministradas por HOTEL MADRID (HOMAD)** y se ponen a tu disposición solo para tu uso personal, no comercial (B2C), conforme a los términos y condiciones especificados a continuación. La relación que tenemos con los Proveedores de viajes está regida por diferentes términos y condiciones que conforman la relación comercial (B2B) que tenemos con cada uno de los Proveedores de viajes. Cada Proveedor de viajes actúa de forma profesional con HOTEL MADRID (HOMAD) al ofrecer su producto y/o servicio en o a través de HOTEL MADRID (HOMAD) (tanto para la relación de negocio a negocio ("B2B") y/o la relación de negocio a consumidor ("B2C")). Ten en cuenta que los Proveedores de viajes pueden disponer, declarar aplicables y/o solicitar (la aceptación de), además de las condiciones y la letra pequeña que aparece en el sitio web, sus propios términos y condiciones (de

Introducción a los Términos y Condiciones

entrega/envío/transporte/uso) y normas de uso, acceso y consumo del Viaje (que puede incluir descargos de responsabilidad y responsabilidad limitada).

USO ILEGÍTIMO O PROHIBIDO

Usted se compromete y garantiza a HOTEL MADRID (HOMAD) que no utilizará el sitio Web y/o se registrará en él con fines ilegítimos o prohibidos, para evitar que otros usuarios puedan acceder al sitio Web, para fines de reventa o para otros fines cualesquiera no autorizados de acuerdo con lo establecido en estos términos y condiciones.

ENLACES A OTROS SITIOS

Este sitio Web puede contener hipervínculos a sitios Web que dependen de entidades distintas a HOTEL MADRID (HOMAD). Dichos hipervínculos se facilitan únicamente a modo de referencia. HOTEL MADRID (HOMAD) no tiene control sobre ellos ni se responsabiliza de su contenido ni del uso que usted pueda hacer de él. El hecho de que HOTEL MADRID (HOMAD) incluya hipervínculos de otros sitios Web no implica que apruebe su contenido ni que mantenga ninguna relación con las entidades de las que dependa.

SOFTWARE DISPONIBLE EN ESTE SITIO WEB

HOTEL MADRID (HOMAD) posee los derechos de autor de todas las aplicaciones disponibles en este sitio Web ("Software"). El uso que usted haga del Software está regido por los términos y condiciones del acuerdo del usuario, si lo hubiere, que encontrará con el Software ("Acuerdo de licencia"). No instalará ni usará ningún Software sin comprometerse previamente a cumplir con los términos del correspondiente Acuerdo de licencia.

En el caso de que un Software no incluyese un Acuerdo de licencia, HOTEL MADRID (HOMAD) le otorga a usted, estimado cliente, una licencia personal e intransferible para usar dicho Software con el fin exclusivo de visitar o utilizar este sitio Web de conformidad con los términos y condiciones aquí incluidos

Introducción a los Términos y Condiciones

Le recordamos que todas las aplicaciones de Software, incluidos pero sin limitarse a los mismos, todos los códigos HTML y controles Active X que contiene este sitio Web, son propiedad de HOTEL MADRID (HOMAD), y están protegidos por las leyes y disposiciones internacionales de los derechos de autor. Toda reproducción o redistribución del Software está terminantemente prohibida por la ley, y puede tener como consecuencia serias sanciones civiles y criminales. Las personas que infrinjan la ley serán perseguidas legalmente con el máximo rigor.

Sin limitar lo especificado previamente, queda expresamente prohibida la copia o reproducción del software a cualquier otro servidor o emplazamiento para volver a reproducirlo o redistribuirlo. En cualquier caso, la garantía del software está regida únicamente de conformidad con los términos del acuerdo de licencia.

Definiciones

Hotel Madrid (HOMAD) , "nosotros", "nos" o "nuestro/a" se refiere a HOTEL MADRID (HOMAD) , una **sociedad de responsabilidad limitada**, constituida según la legislación de la Unión Europea y con sede social en **xxxxxxxxx**. El término "Plataforma" se refiere a la página web o la app (móvil) o Tablet donde está disponible el Servicio de viajes que pertenece, controla, gestiona, mantiene y/o alberga HOTEL MADRID (HOMAD). El término "Viaje" se refiere a los diferentes tipos de productos y servicios del Proveedor de viajes que se pueden pedir, adquirir, comprar, pagar, alquilar, ofrecer, reserva r, combinar o consumir.

"Proveedor de viajes" se refiere al proveedor de alojamiento profesional (ej. hotel, motel, apartamento, bed and breakfast), atracciones turísticas (ej. parques, parques temáticos, museos, visitas turísticas), proveedor de transporte (ej. alquiler de coches, cruceros, trenes, servicio de enlace con el aeropuerto, rutas en autobús, traslados), operadores turísticos, seguros de viaje y cualquier otro producto o servicio relacionado con los viajes que, cada cierto tiempo, esté disponible en la Plataforma para reserva r un viaje (ya sea B2B o B2C).

"Servicio de viaje" se refiere a los servicios de compra, petición, reserva o pago online (incluido el servicio para facilitar los pagos) que ofrece o proporciona HOTEL MADRID

Introducción a los Términos y Condiciones

(HOMAD) con respecto a varios productos y servicios que los Proveedores de viajes ponen a disposición en la Plataforma cada cierto tiempo.

"Reserva de viaje" hace referencia a la petición, compra, pago o reserva de un Viaje.

1. **Ámbito y naturaleza de nuestro Servicio**

A través de la Plataforma, nosotros HOTEL MADRID (HOMAD) y sus socios (de distribución, afiliados) proporcionamos una plataforma online a través de la cual los Proveedores de viajes, en su conducta profesional del negocio (ya sea B2C o B2B), pueden anunciar, publicitar, vender, promocionar y/u ofrecer (según corresponda) sus productos y servicios para que se soliciten, compren, reserven, alquilen, y a través de la cual los que visitan la Plataforma pueden descubrir, buscar, comparar, solicitar, reservar, comprar o pagar (ej. el Servicio de viaje). Al utilizar el Servicio de viaje (ej. al realizar una Reserva de viaje a través del Servicio de viaje), estableces una relación contractual directa (legalmente vinculante) con el Proveedor de viajes con el que has reservado o al que le has comprado un producto o servicio (según corresponda). Desde el momento en que realizas tu Reserva de viaje, nosotros actuamos únicamente como intermediarios entre tú y el Proveedor de viajes, transmitiendo los datos relevantes de la reserva al (a los) Proveedor(es) del viaje y enviándote un correo electrónico de confirmación en representación del Proveedor de viajes. HOTEL MADRID (HOMAD) no (re)vende, alquila ni ofrece ningún tipo de producto o servicio (de viajes).

Al prestar nuestro Servicio de viaje, la información que mostramos está basada en la información que nos proporcionan los Proveedores de viajes. Como tales, los Proveedores de viajes que publicitan y promocionan sus viajes en la Plataforma tienen acceso a nuestros sistemas y a una extranet mediante la cual se hacen totalmente responsables de actualizar las tarifas/cargos/precios, la disponibilidad, los términos y condiciones, y otros datos relevantes que aparecen en nuestra Plataforma. Aunque intentamos que nuestro Servicio de viaje sea lo más preciso posible, no podemos verificar ni garantizar que toda la información sea exacta, completa o correcta. Tampoco nos hacemos responsables de errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas

Introducción a los Términos y Condiciones

temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones, actualizaciones y mantenimiento de nuestra Plataforma u otros motivos), información imprecisa, engañosa o falsa, o falta de información. Cada Proveedor de viajes es responsable en todo momento de la precisión, la exactitud y la corrección de la información (tanto descriptiva como referente a tarifas/cargos/precios, términos y condiciones y disponibilidad) que aparece en nuestra Plataforma. Nuestra Plataforma no constituye ni debe ser vista como una recomendación o promoción de la calidad, el nivel de servicio, la calificación o clasificación (por estrellas) de ningún Proveedor de viajes o sus instalaciones, recintos, vehículos, productos o servicios (principales o suplementarios) disponibles, a menos que se indique o se establezca explícitamente lo contrario.

Nuestro Servicio de viaje está disponible únicamente para uso personal y no comercial. Por lo tanto, no está permitido revender, utilizar, copiar, monitorizar, descargar o reproducir el contenido, la información, el software, las reservas, las entradas, los productos o los servicios disponibles en nuestra Plataforma para cualquier actividad o fin comercial o competitivo.

2. Precios, tarifas tachadas e Igualamos el precio

Los precios que ofrecen los Proveedores de viajes en nuestra Plataforma son muy competitivos. Todos los precios para tu Viaje se muestran con IVA/impuestos sobre ventas incluidas y cualquier otro impuesto (sujeto a cambios de dichos impuestos), a no ser que se indique de otra forma en nuestra Plataforma o en la entrada/e-mail de confirmación. Los precios de las entradas son por persona o grupo y están sujetos a la validez que se indique en la entrada, si corresponde. Las tasas e impuestos (incluidos los de turismo/municipales) pueden ser cobrados por el Proveedor de viajes en caso de no-show o cancelación.

En ocasiones, en nuestra Plataforma hay una tarifa más barata para un servicio, producto o estancia específica. Sin embargo, estas tarifas puestas a disposición por los Proveedores de viajes pueden comportar restricciones y condiciones especiales, por ejemplo, relativas a la cancelación y al reembolso. Consulta los datos y condiciones de la reserva, el servicio o

Introducción a los Términos y Condiciones

producto correspondiente de forma minuciosa para conocer las condiciones antes de realizar la reserva .

La tarifa tachada que se muestra para las habitaciones se basa en el tercer precio más alto actual del Proveedor de viajes para tu Viaje con las mismas condiciones de reserva o compra en un periodo de 15 días antes y 15 días después de la fecha de entrada o de uso. Si entre hoy y la fecha de entrada o de uso hay menos de 15 días, usaremos el número de días que correspondan después de la fecha de entrada o de uso (hasta un total de 30 días).

Queremos que pagues el precio más bajo posible por el producto o servicio que has elegido. Si después de reservar tu alojamiento a través de la Plataforma encuentras el mismo en internet con las mismas condiciones de viaje y a un precio más bajo, igualaremos el precio de acuerdo con los términos y condiciones de **Igualamos el precio**. La promesa por la que igualamos el precio no se aplica a productos y servicios que no estén relacionados con alojamientos.

El cambio de monedas sólo tiene valor informativo. No muestra una cantidad precisa ni actualizada, puesto que los tipos de cambio pueden variar.

Los errores evidentes (erratas incluidas) no son vinculantes.

Todas las ofertas especiales y promociones están marcadas como tal. Si no aparecen marcadas como tal, no puedes derivar ninguna responsabilidad en caso de errores evidentes.

Es posible que determinados establecimientos le ofrezcan la opción de abonar el pago de su estancia directamente en el sitio. Si opta por pagar más adelante en el propio hotel, el establecimiento le cargará el importe en la moneda local en el momento de la estancia. Los impuestos y tipos de cambio pueden variar entre el momento de realizar la reserva y la fecha de la estancia. Deberá proporcionar los datos de su tarjeta de pago y el proveedor a menudo tendrán que comprobar: (i) la validez de la tarjeta de pago (a través de un cargo de valor nominal que, o bien será reembolsado después de algunos días, o bien se descontará

Introducción a los Términos y Condiciones

del importe final a pagar al proveedor) y, (ii) la disponibilidad de fondos en la tarjeta de pago (que deberá confirmar la entidad emisora de la tarjeta).

Además muchos bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito cargan una comisión a sus clientes cuando el emisor de la tarjeta (por ejemplo, Visa, MasterCard, American Express) y el proveedor se encuentran en países distintos. La tasa de conversión de divisas, si fuera aplicable, y cualquier otra comisión por transacción son establecidas por el banco o empresa encargados de procesar la transacción. Estas comisiones pueden aplicarse por parte de la empresa emisora de la tarjeta como un cargo en la cuenta del propietario de la tarjeta. Esto significa que la cantidad que aparece en el extracto bancario puede ser distinta de la que aparece en la página de confirmación de la reserva de este Sitio web. Si tiene alguna pregunta sobre estas comisiones o sobre la tasa de cambio de divisas aplicada a la reserva , póngase en contacto con su banco.

3. Privacidad y cookies

HOTEL MADRID (HOMAD) respeta tu privacidad. Consulta nuestra [política de privacidad y cookies](#) para obtener más información.

4. Servicio gratuito para los usuarios, ¡solo pagan los Proveedor es de viajes!

A no ser que se indique lo contrario, nuestro servicio es gratuito para los usuarios porque, a diferencia de otros, no te cobramos por nuestro Servicio de viaje ni añadimos suplementos (de reserva) al precio. Pagarás al Proveedor de viajes el importe indicado en la Reserva de viaje (además de los cargos no incluidos en el precio, como por ejemplo los impuestos aplicables relevantes, recaudaciones fiscales y suplementos (si corresponden)).

Los Proveedor es de viajes pagan una comisión (un porcentaje pequeño del precio del producto (ej. el precio de la habitación)) a HOTEL MADRID (HOMAD) después de que el usuario final haya hecho uso del servicio o producto del Proveedor de viajes (ej. después de que el cliente se haya alojado (y pagado) el alojamiento). Los Proveedor es de viajes

Introducción a los Términos y Condiciones

pueden mejorar su posición en el ranking aumentando su comisión (Visibilidad extra). El uso de la Visibilidad extra (aumentar el importe de la comisión por una mejor posición en el ranking) es a discreción de cada Proveedor de viajes y se puede utilizar cada cierto tiempo y según el producto ofrecido. El algoritmo del ranking tendrá en cuenta el aumento en la comisión al determinar el Ranking por defecto. Los alojamientos preferentes pagan una comisión más alta a cambio de una mejor posición en el ranking.

Solo los Proveedores de viajes que tengan una relación comercial con HOTEL MADRID (HOMAD) (a través de un contrato) aparecerán disponibles en la Plataforma (para la promoción de su producto B2B y/o B2C). HOTEL MADRID (HOMAD) no es una plataforma abierta (como Amazon o eBay) en la que los usuarios pueden publicitar sus productos (no es una plataforma C2C); HOTEL MADRID (HOMAD) no permite a partes no profesionales ofrecer ni vender sus productos en o a través de HOTEL MADRID (HOMAD).

5. Tarjeta de crédito o transferencia bancaria

Si procede y está disponible, algunos Proveedores de viajes ofrecen la posibilidad de pagar las Reservas de viaje (en su totalidad o de forma parcial, según las condiciones de pago del Proveedor de viajes) al Proveedor de viajes durante el proceso de Reserva del viaje mediante un sistema de pago seguro online (siempre que tu banco lo ofrezca y lo soporte). En el caso de algunos productos y servicios, HOTEL MADRID (HOMAD) facilita (a través de procesadores de pago externos) el pago de los servicios o productos correspondientes (esto es, el servicio para facilitar pagos) para y en nombre del Proveedor de viajes (***HOTEL MADRID (HOMAD) nunca actúa ni funciona como vendedor oficial***). El pago se procesa de forma segura desde tu tarjeta de crédito/débito o desde tu cuenta a la cuenta del proveedor de alojamiento mediante un procesador de pagos externo. Todos los pagos facilitados por nosotros para y en nombre de, y transferidos al Proveedor de viajes constituirán en cada caso un pago tuyo (parcial) del precio de la reserva del producto o servicio correspondiente en concepto de liquidación final de cada precio (parcial) debido y a pagar. No podrás reclamar dichos importes abonados.

Introducción a los Términos y Condiciones

En el caso de algunas tarifas (no reembolsables) u ofertas especiales, el Proveedor de viajes puede requerir que el pago se realice por adelantado mediante transferencia bancaria (si está disponible) o mediante tarjeta de crédito. En ese caso, tu tarjeta de crédito puede ser pre-autorizada o se le puede realizar algún cargo (a veces sin opción a reembolso) una vez hecha la Reserva de viaje. Por favor, consulta minuciosamente los datos (de la reserva) del producto o servicio de tu elección para conocer las condiciones especiales antes de realizar la Reserva de viaje. No responsabilizarás a HOTEL MADRID (HOMAD) de ningún cargo (autorizado, (supuestamente) no autorizado o erróneo) por parte del Proveedor de viajes y no (re)clamarás ningún importe por ningún cargo válido o autorizado realizado por parte del Proveedor de viajes (incluidas las tarifas con pago por adelantado, los no show y las cancelaciones con cargos) en tu tarjeta de crédito.

En caso de fraude o uso no autorizado de la tarjeta de crédito por parte de terceros, la mayoría de bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito cubren todos los gastos resultantes de dicho fraude o mal uso, que en ocasiones puede estar sujeto a una cantidad deducible (normalmente de 50 EUR o el equivalente en la moneda local). **En caso de que la empresa emisora de la tarjeta de crédito o el banco te cargue a ti dicha cantidad deducible debido a transacciones no autorizadas resultantes de una reserva realizada en nuestra Plataforma, te abonaremos dicha cantidad (hasta un máximo de 50 EUR o el equivalente en la moneda local). Para poder indemnizarte, informa de este fraude a la empresa emisora de tu tarjeta de crédito (según sus normas y procedimientos de información) y ponte en contacto con nosotros inmediatamente por correo electrónico (info@homad.com)). En el asunto del correo, escribe "fraude tarjeta de crédito" y facilítanos pruebas del cargo de la cantidad deducible (ej. política de la empresa emisora de la tarjeta de crédito). Esta indemnización solo se aplica a las reservas realizadas mediante tarjeta de crédito utilizando el servidor seguro de HOTEL MADRID (HOMAD) y al uso no autorizado de tu tarjeta de crédito en el servidor seguro, por falta o negligencia nuestra, del cual tú no seas responsable.**

6. Pago por adelantado, cancelación, no show (no presentado) y a tener en cuenta

Introducción a los Términos y Condiciones

Al realizar una Reserva de viaje con un Proveedor de viajes, aceptas sus condiciones de cancelación y no show (si no te presentas) del Proveedor de viajes, así como otros términos y condiciones adicionales (entrega) de dicho Proveedor de viajes que puedan afectar a tu Viaje (incluidos el apartado a tener en cuenta del Proveedor de viajes puesto a disposición en nuestra Plataforma y las condiciones correspondientes del Proveedor de viajes). Aquí se incluyen los servicios y/o productos ofertados por el Proveedor de viajes. Consulta los términos y condiciones de entrega/compra/uso/transporte del Proveedor de viajes directamente con dicho Proveedor de viajes. Las condiciones generales de cancelación y no show de cada Proveedor de viajes están a tu disposición en nuestra Plataforma, tanto en las páginas de información del Proveedor de viajes como durante el proceso de reserva y en el e-mail de confirmación o en la entrada (si corresponde). Ten en cuenta que algunas tarifas u ofertas especiales no permiten cambios ni cancelaciones. En caso de no show (no presentado) o cancelaciones con cargos, el proveedor de viajes puede aplicar el impuesto turístico/municipal. Consulta los datos de cada producto o servicio para ver las condiciones antes de realizar la reserva. Ten en cuenta que una reserva de viaje que requiera el pago de un depósito o el pago por adelantado (total o parcial) puede ser cancelada (sin necesidad de aviso previo) en el momento en el que (el resto de) las cantidades pendientes de pago no puedan ser cobradas en su totalidad en la fecha pertinente, de acuerdo con las condiciones de pago del proveedor de viajes y las condiciones de la reserva. Las condiciones de cancelación y pago por adelantado pueden variar según el producto o servicio de cada viaje. Lee detenidamente el apartado A tener en cuenta ([debajo de los tipos de Viaje o en la parte inferior de la página del Proveedor de viajes en nuestra Plataforma](#)) y la información adicional en tu confirmación de reserva para comprobar las condiciones adicionales que puede aplicar el Proveedor de viajes (por ejemplo, en relación con los requisitos de edad, el depósito, los suplementos adicionales/de no cancelación por reserva s en grupo, las camas supletorias/desayuno no incluido, mascotas/tarjetas aceptadas). Los retrasos en el pago, los datos bancarios erróneos, los datos de las tarjetas de crédito o débito, las tarjetas de crédito o débito no válidas o con saldo insuficiente son de tu responsabilidad y podrías no beneficiarte de la devolución o reembolso del pago por adelantado (no reembolsables) si se diera alguno de estos casos, a menos que el Proveedor de viajes así lo acepte o permita en sus condiciones de cancelación y pago (por adelantado).

Introducción a los Términos y Condiciones

Si deseas revisar, modificar o cancelar tu Reserva de viaje, consulta el e-mail de confirmación y sigue las instrucciones indicadas. Ten en cuenta que se podrán aplicar suplementos por cancelación conforme a las condiciones de cancelación, pago (por adelantado) y no show (si no te presentas) del Proveedor de viajes o que podrías no beneficiarte de la devolución de la cantidad pagada (por adelantado). **Te recomendamos que leas dichas condiciones con detenimiento antes de realizar la reserva y que recuerdes hacer los pagos posteriores a tiempo ya que pueden ser necesarios para la reserva .**

Si vas a llegar tarde o con retraso el día del check-in o si llegas al día siguiente, asegúrate de comunicarlo (con prontitud y a su debido tiempo) al Proveedor de viajes, para que sepan cuándo llegarás y así evitar que cancelen tu reserva de viaje o te carguen el suplemento por no presentarte. **Si lo necesitas, nuestro departamento de atención al cliente puede ayudarte a informar al Proveedor de viajes.** HOTEL MADRID (HOMAD) no se hace responsable de las consecuencias que pueda tener tu retraso, o de cualquier cancelación o cargo por no presentarte que pueda realizar el Proveedor de viajes.

7. Correspondencia y comunicación (adicional)

Al hacer una reserva de viaje, aceptas recibir (i) un e-mail, que podemos enviarte poco antes de tu fecha de llegada, donde encontrarás información sobre el destino y otros datos y ofertas (entre ellas ofertas de terceros, siempre y cuando hayas aceptado recibirlas), que sean relevantes para tu reserva de Viaje y destino, (ii) un e-mail después de la llegada para valorar (la experiencia con el proveedor de viajes y el Servicio de Viaje, y (iii) un e-mail, que podemos enviarte después de tu estancia, invitándote a completar un formulario de opinión. Consulta nuestra política de privacidad y cookies para más información acerca de cómo podemos ponernos en contacto contigo.

HOTEL MADRID (HOMAD) se exime de cualquier responsabilidad en relación con cualquier comunicación con el proveedor de viajes en o a través de su plataforma. No obtendrás ningún derecho de ninguna petición a, o comunicación con el Proveedor de viajes o (cualquier forma de) acuse de recibo de cualquier comunicación o petición. HOTEL MADRID

Introducción a los Términos y Condiciones

(HOMAD) no puede garantizar que el Proveedor de viajes (debidamente y oportunamente) reciba/lea, cumpla con, ejecute o acepte cualquier petición o comunicación.

Con el objetivo de completar y asegurar tu Reserva de viaje adecuadamente, necesitas usar una dirección de e-mail correcta. No nos hacemos responsables de (ni tenemos ninguna obligación de verificar) ningún error o fallo ortográfico en la dirección de e-mail ni de ningún número de teléfono (móvil) o número de tarjeta de crédito que sea impreciso o erróneo.

Cualquier queja o reclamación contra HOTEL MADRID (HOMAD) o respecto al Servicio de viaje que presta debe hacerse de forma inmediata, o como mucho, en un período de 30 días después de la fecha prevista de consumo del producto o del servicio (por ejemplo, la fecha de salida). Cualquier queja o reclamación enviada fuera del período de 30 días puede ser rechazada y el demandante perderá todo derecho a cualquier tipo de compensación (por daño o coste).

Debido a las continuas actualizaciones y ajustes en las tarifas y disponibilidad, recomendamos encarecidamente realizar capturas de pantalla al hacer una reserva para poder apoyar tu argumentación (si fuera necesario).

Aviso para consumidores del Área Económica Europea: es recomendable que se nos informe primero de cualquier reclamación a través del Servicio de Atención al Cliente. Si eso no resuelve el problema, podrás presentar la reclamación a través de la plataforma de la Unión Europea de resolución de litigios en línea, que encontrarás aquí: <http://ec.europa.eu/odr>.

8. Ranking, programa de alojamientos preferentes, estrellas y comentarios

La clasificación por defecto de los Proveedores es que aparece en nuestra Plataforma corresponde a los "Recomendados" (o similares) y lo llamamos "**Favoritos**". El Ranking por defecto se crea a través de un complejo sistema (un algoritmo) que cambia constantemente

Introducción a los Términos y Condiciones

y tiene en cuenta numerosos criterios para combinar de la forma más óptima las búsquedas de los usuarios con los alojamientos. El ranking es diferente para cada cliente y búsqueda ya que se incluyen varios criterios, como por ejemplo la popularidad del alojamiento entre nuestros visitantes (p. ej., comentarios), el historial de atención al cliente (que incluye la cantidad y tipo de quejas de los clientes), algunos datos relacionados con las reservas (p. ej., número de reservas, cancelaciones, conversión, overbookings, disponibilidad, etc.) y el historial de navegación del visitante. El algoritmo del Ranking por defecto también tiene en cuenta la puntualidad en el pago por parte del alojamiento y el porcentaje de comisión. Por motivos prácticos, también ofrecemos otras maneras de clasificar a los Proveedores. Los clientes pueden elegir cómo clasificar el alojamiento, por ejemplo, de precio más bajo a más alto, según los comentarios, el tipo de alojamiento, etc. Así pues, a la hora de ver los resultados de la búsqueda, los clientes tienen el control total.

En determinadas ciudades y regiones, HOTEL MADRID (HOMAD) dispone de un programa de colaboradores preferentes que permite a los Proveedores de viajes que cumplan y mantengan las condiciones del programa de alojamientos preferentes aparecer por delante del resto de Proveedores de viajes en el ranking de "Recomendados" por defecto de una ciudad/región en particular. Los Proveedores de viajes preferentes están marcados con el símbolo del pulgar hacia arriba y pagan más comisión por aparecer en una posición más alta en el ranking. Solo pueden ser preferentes los Proveedores de viajes que cumplan y mantengan ciertos requisitos.

HOTEL MADRID (HOMAD) no determina la clasificación por estrellas de los alojamientos que se muestran en HOTEL MADRID (HOMAD). La clasificación por estrellas la determinan los propios alojamientos o un proveedor independiente de clasificación (objetiva) por estrellas. Las ofertas se muestran según el número de estrellas (de menos a más o de más a menos) que los proveedores facilitan a HOTEL MADRID (HOMAD). Según las normativas (locales), la clasificación por estrellas la asigna un tercero (independiente), por ejemplo, una organización de clasificación hotelera (oficial), o se basa en la opinión de los propios proveedores de alojamiento, sin tener en cuenta criterios objetivos. HOTEL MADRID (HOMAD) no impone obligaciones formales a la clasificación por estrellas ni tampoco las revisa. En general, la clasificación por estrellas indica cuál es la situación del alojamiento en

Introducción a los Términos y Condiciones

comparación con los requisitos legales (si corresponden) o, si el sistema no está regulado, los estándares (habituales) del sector o la industria en cuanto a precio, instalaciones y servicios disponibles (estos requisitos y estándares pueden variar según el país y la organización).

Solo los clientes que se han alojado en el Establecimiento recibirán una invitación de HOTEL MADRID (HOMAD) para comentar su estancia en el alojamiento correspondiente y puntuar algunos aspectos de su estancia o bien puede que reciban una petición para valorarlo durante su estancia. Los comentarios de los clientes (incluida la valoración enviada durante su estancia) pueden (a) subirse a la página de información del Proveedor de viajes en nuestra Plataforma con el fin único de compartir tu opinión sobre el nivel del servicio y la calidad del Proveedor de viajes con (futuros) clientes. HOTEL MADRID (HOMAD) también los puede (b) utilizar (de forma parcial o completa) según su criterio (ej. para marketing, promoción o mejora del servicio) en nuestra Plataforma o en plataformas sociales, newsletters, ofertas especiales, aplicaciones u otros canales utilizados o que sean propiedad de HOTEL MADRID (HOMAD) o de nuestros socios de negocio. A fin de ofrecer y mantener los comentarios más recientes (y, por lo tanto, los más relevantes), los **comentarios solo se pueden enviar en un periodo limitado (de 28 días) después de la estancia, y cada comentario solo estará disponible durante un periodo limitado (de 24 meses) después de que se publique**. El orden por defecto de los comentarios es por fecha de envío aunque puede verse alterado por algunos criterios (como el idioma o las valoraciones con comentarios), en el que el comentario de un cliente que [siempre] deja comentarios completos y detallados (también conocido como "Reportero en funciones") puede aparecer en primera posición. [Tienes la opción de elegir diferentes formas de ordenar y filtrar comentarios \(por ejemplo, por tipo de viaje, fecha, idioma o puntuación\)](#). HOTEL MADRID (HOMAD) permite al Proveedor de viajes a responder a los comentarios. Nos reservamos el derecho de modificar, rechazar o eliminar comentarios a criterio exclusivamente nuestro en tanto que no cumpla con las condiciones de los comentarios que hemos establecido. HOTEL MADRID (HOMAD) no compensa ni ofrece ningún tipo de premio a los clientes por completar un comentario. Los comentarios tienen la consideración de una encuesta y no incluyen ofertas comerciales, invitaciones ni incentivos de ningún tipo. HOTEL MADRID (HOMAD) se compromete a utilizar los mejores recursos para monitorizar y eliminar

Introducción a los Términos y Condiciones

comentarios que sean obscenos o mencionen un nombre personal o hagan referencia al robo de objetos.

HOTEL MADRID (HOMAD) no aceptará comentarios que:

- Incluyan expresiones obscenas, sexualmente explícitas, contenido violento, discriminatorio o amenazante
- Mencionen a personas concretas, o ataques personales a miembros del personal
- Promuevan actividades ilegales (ej. drogas, prostitución)
- Incluyan páginas web, e-mails, números de teléfono, datos de tarjetas de crédito
- Traten temas políticos delicados

HOTEL MADRID (HOMAD) y el Proveedor de viajes pueden poner fin a la relación por cualquier razón (como en caso de incumplimiento de contrato o de quiebra), con el correspondiente aviso acordado entre las partes.

9. Exención de responsabilidad

Conforme a las limitaciones indicadas en estos términos y condiciones, y en la medida que esté permitido por la ley, solo nos hacemos responsables de los daños directos que sufras, pagues o contraigas a causa de defectos atribuibles a nuestras obligaciones en referencia a nuestros servicios, hasta una cantidad total del coste de tu Reserva de viaje, como se indica en el correo electrónico de confirmación (ya sea por un suceso o por una serie de sucesos).

Sin embargo, y en la medida en que esté permitido por la ley, ni nosotros ni ninguno de nuestros directores, empleados, representantes, subsidiarios, empresas afiliadas, distribuidores, afiliados, licenciatarios, apoderados u otras personas involucradas en el proceso de creación, patrocinio y promoción del sitio web y sus contenidos será responsable de: (i) pérdidas o daños punitivos, especiales, indirectos o consecuentes, pérdidas de producción, de beneficios, ingresos, contratos, así como de pérdidas o daños

Introducción a los Términos y Condiciones

de clientes o de reputación y pérdidas de demandas; (ii) errores relacionados con la descripción de la información (incluida la información sobre precios, disponibilidad y clasificaciones) del Proveedor de viajes en nuestra Plataforma; (iii) servicios prestados o productos ofertados por el Proveedor de viajes u otros socios de negocio; (iv) pérdidas, daños o costes (directos, indirectos, consecuentes o punitivos) que sufras, contraigas o pagues, surgidos o relativos al uso, indisponibilidad o retraso de nuestra Plataforma; o (v) cualquier tipo de perjuicio (personal), muerte, daño de la propiedad u otros daños, pérdidas y gastos (directos o indirectos, consecuentes o punitivos) que sufras, contraigas o pagues, ya sea a causa de actos (legales), errores, infracciones, negligencias (evidentes), mala conducta profesional deliberada, omisiones, incumplimientos, representación errónea, responsabilidad extracontractual objetiva o (completa o parcialmente) atribuible al Proveedor de viajes o a otros socios de negocio (incluyendo cualquiera de sus empleados, directores, personal, apoderados, representantes, subcontratistas o empresas afiliadas) cuyos productos o servicios (directa o indirectamente) estén disponibles, se oferten o promocionen en o a través de nuestra Plataforma, incluyendo cualquier cancelación (parcial), overbooking, huelga, fuerza mayor u otro acto que escape a nuestro control.

HOTEL MADRID (HOMAD) no es responsable (y se exime de cualquier responsabilidad) por el uso, validez, calidad, pertinencia, adecuación y divulgación del Viaje y no realiza representaciones, garantías ni condiciones de ningún tipo a este respecto, ya sean implícitas, reglamentarias o de cualquier otro tipo, incluyendo cualquier garantía implícita de comercialización, título, no incumplimiento o adecuación de un propósito en concreto. Estás de acuerdo y aceptas que el Proveedor de viajes relevante es el único responsable y asume toda la responsabilidad y la obligación en cuanto al Viaje (incluyendo cualquier garantía y representación realizada por el Proveedor de viajes). HOTEL MADRID (HOMAD) no es el (re)vendedor del Viaje. Las quejas y reclamaciones en cuanto al Viaje (incluyendo todo lo relacionado con el precio ofrecido (que puede ser especial o una promoción), las condiciones o las peticiones específicas realizadas por los Clientes) se deben gestionar con el Proveedor de viajes. HOTEL MADRID (HOMAD) no es responsable y rechaza toda responsabilidad con respecto a dichas quejas, reclamaciones y obligaciones (del producto).

Introducción a los Términos y Condiciones

Tanto si el Proveedor de viajes te ha cobrado por tu Viaje, o si nosotros facilitamos el pago del precio (del Viaje), aceptas que el Proveedor de viajes es, en todo momento, el responsable de la recogida, retención, envío y pago de los impuestos aplicables sobre el importe total del precio (del Viaje) a las autoridades fiscales pertinentes. HOTEL MADRID (HOMAD) no es responsable del envío, recogida, retención o pago de los impuestos sobre el precio (del Viaje) a las autoridades fiscales pertinentes. HOTEL MADRID (HOMAD) no actúa como vendedor oficial de ningún producto o servicio disponible en la Plataforma.

Al subir fotos u otras imágenes a nuestro sistema (por ejemplo, al enviar un comentario) certificas, garantizas y confirmas que estás en posesión del copyright de la foto/imagen y que estás de acuerdo con que HOTEL MADRID (HOMAD) utilice dicha foto o imagen en sus webs (móviles), apps y materiales promocionales (online y offline), así como en cualquier publicación que HOTEL MADRID (HOMAD) considere apropiada. Estás garantizando a HOTEL MADRID (HOMAD) un derecho no-exclusivo, universal, irrevocable, incondicional y permanente, así como la licencia para utilizar, reproducir, mostrar, hacer reproducir, distribuir, sublicenciar, comunicar y facilitar las fotos/imágenes en la forma que HOTEL MADRID (HOMAD) considere apropiada. Al subir estas fotos/imágenes, la persona que las sube acepta la responsabilidad legal y moral sobre todas y cada una de las reclamaciones legales realizadas por un tercero (incluyendo, pero no limitándose a, los propietarios de los alojamientos) a raíz del uso y publicación de las fotos/imágenes por parte de HOTEL MADRID (HOMAD). HOTEL MADRID (HOMAD) no posee ni avala de forma alguna las fotos/imágenes que se suben. La veracidad, validez y derecho de uso de todas las fotos/imágenes la asumirá la persona que ha subido la foto, y nunca será responsabilidad de HOTEL MADRID (HOMAD). HOTEL MADRID (HOMAD) niega cualquier responsabilidad u obligación sobre las fotografías publicadas. La persona que ha subido las fotos garantiza que las fotos/imágenes no contienen ningún virus, troyano o archivos infectados, así como ningún material pornográfico, ilegal, obsceno, ofensivo, censurable o inapropiado, y que no infringe los derechos (de propiedad intelectual, de copyright o de privacidad) de terceros. Cualquier foto/imagen que no cumpla con los requisitos mencionados no será publicada y/o puede ser eliminada por HOTEL MADRID (HOMAD) en cualquier momento y sin previo aviso.

Introducción a los Términos y Condiciones

10. Derechos de propiedad intelectual

Si no se indica lo contrario, el software necesario para nuestros servicios o disponible o utilizado por nuestra Plataforma y los derechos de propiedad intelectual (incluidos los copyrights) de los contenidos y la información, así como el material de nuestra Plataforma pertenecen a HOTEL MADRID (HOMAD), sus proveedores de viajes o distribuidores.

HOTEL MADRID (HOMAD) se reserva exclusivamente la propiedad de todos los derechos, título e interés en (todos los derechos de propiedad intelectual de) (la apariencia (incluyendo la infraestructura) de) la Plataforma donde el servicio tiene disponibilidad (incluyendo los comentarios de los clientes y el contenido traducido), y no tienes derecho a copiar, recopilar, enlazar a, publicar, promocionar, vender, integrar, utilizar, combinar o utilizar el contenido (incluidas las traducciones y los comentarios de los clientes) o nuestra marca sin un permiso por escrito nuestro. En la medida que quieras usar (completamente o parcialmente) nuestro contenido (traducido) (incluyendo los comentarios de los clientes) o seas propietario de cualquier derecho de propiedad intelectual de la Plataforma o cualquier contenido (traducido) o comentarios de los clientes, por la presente, transfieres y cedes todos los derechos de propiedad intelectual a HOTEL MADRID (HOMAD). Cualquier tipo de uso indebido o cualquier tipo de acción o comportamiento anteriormente mencionado constituirá una infracción de nuestros derechos de propiedad intelectual (incluyendo el copyright y el derecho de base de datos).

11. Leyes aplicables, jurisdicción y resolución de conflictos

Tanto estos términos y condiciones como la prestación de nuestros servicios se regirán e interpretarán de acuerdo a la legislación Española. Sin perjuicio de la legislación elegida, una persona física que utilice cualquiera de nuestros servicios con un objetivo que se pueda considerar fuera de su actividad comercial o profesional (en adelante, el "consumidor") puede estar sujeta a las disposiciones obligatorias de la legislación de su país de residencia habitual (es decir, las disposiciones que, de acuerdo con la normativa de dicho país, deben aplicarse con independencia de esta cláusula de elección del derecho aplicable; en adelante,

Introducción a los Términos y Condiciones

las "Disposiciones Obligatorias"). Cualquier conflicto que surja a partir de estos términos y condiciones generales y de nuestros servicios se resolverá únicamente **en los tribunales competentes de Madrid, España**. Sin perjuicio de la cláusula de jurisdicción, un consumidor también podrá iniciar procesos judiciales sobre la aplicación de las Disposiciones Obligatorias pertinentes en los tribunales del país donde conste su domicilio, y puede que los procesos contra un consumidor solo se puedan iniciar en los tribunales de su país de residencia. Aviso para consumidores del Área Económica Europea: es recomendable que se nos informe primero de cualquier reclamación a través del Servicio de Atención al Cliente. Si eso no resuelve el problema, podrás presentar la reclamación a través de la plataforma de la Unión Europea de resolución de litigios en línea, que encontrarás aquí: <http://ec.europa.eu/odr>.

Si alguna disposición de estos términos y condiciones es o se convierte en inválida o no vinculante, seguirás estando vinculado al resto de disposiciones mencionadas. Si esto ocurriese, la disposición no válida deberá cumplirse hasta el máximo permitido por la ley aplicable y, en la medida de lo posible, se aceptará un efecto similar al de las disposiciones inválidas o no vinculantes, conforme al contenido y objeto de estos términos y condiciones.

12. Sobre HOTEL MADRID (HOMAD) y las empresas filiales

HOTEL MADRID (HOMAD) presta el Servicio de viajes. Se trata de una sociedad privada de responsabilidad ~~XXXXXXXXXXXX~~.

La sede de HOTEL MADRID (HOMAD) se encuentra en ~~¿?????????????~~. Estas empresas filiales proporcionan únicamente un apoyo interno a y en beneficio de HOTEL MADRID (HOMAD). Algunas empresas filiales específicas prestan servicios limitados de apoyo de atención al cliente (solo por teléfono). Las empresas filiales no cuentan con ninguna Plataforma (y de ninguna manera controlan, gestionan, mantienen ni son propietarias de la Plataforma). Las empresas filiales no tienen poder ni autoridad para prestar el Servicio de viaje, representar a HOTEL MADRID (HOMAD) o firmar un contrato en su nombre. No tienes ninguna relación (legal o contractual) con las empresas filiales. Las empresas filiales no operan y no están



Introducción a los Términos y Condiciones

autorizadas para actuar como ningún tipo de agente de proceso o servicio de HOTEL MADRID (HOMAD). HOTEL MADRID (HOMAD) no acepta ni asume ningún otro domicilio en ningún lugar, ubicación u oficina del mundo (tampoco en la oficina de sus empresas filiales), que no sea su domicilio social de España.