

Estimado cliente,

a través de nuestro servicio de reservas on-line, está contratando una reserva de alojamiento turístico, servicio sometido a las siguientes condiciones:

Como norma general, el precio de la reserva incluye exclusivamente el alojamiento y régimen elegido (desayuno, media pensión, pensión completa o todo incluido). La disponibilidad y precio de las peticiones de servicios especiales tales como camas supletorias, etc. que no hayan sido incluidos en el cálculo total de la estancia quedarán pendientes de la confirmación por parte de VIWO HOTELS, confirmación que se realizará vía fax, teléfono o mail con la central (datos en el apartado CONTACTO).

Este servicio está dirigido única y exclusivamente a mayores de edad con la capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados en esta web, manifestando el usuario que conoce y acepta las presentes condiciones.

A la llegada al hotel, el cliente deberá hacer entrega, en recepción, del bono correspondiente a su reserva on-line y mostrar documento de identidad acreditativo que concuerde con dicho bono.

Al realizar su reserva on-line, y para obtener confirmación de esta, el cliente deberá introducir los datos de su tarjeta de crédito como garantía de pago en el HOTEL.

El cálculo total y final de la reserva es un importe neto, es decir, incluye el IVA.

No incluye la Eco-tasa, que se abonará en el Hotel a la salida.

Como norma general y salvo que se pacte lo contrario, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14:00 del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 11:00 del día de salida. Estas horas podrán ser modificadas por el departamento de recepción en casos de necesidad, informando debidamente al cliente.

La reserva está garantizada durante todo el día de llegada. No obstante, VIWO HOTELS solicita que el cliente informe al hotel y a la central de la hora de llegada prevista, a fin de poder preparar con la máxima eficiencia los servicios contratados. El servicio de Todo Incluido no contempla la cena fría, puesto que el cliente puede hacer uso y disfrute de los servicios del hotel desde su llegada hasta la salida del complejo, independientemente de que la habitación se libere a las 11:00.

Cancelación de la reserva: VIWO HOTELS no cobrará ningún tipo de coste de cancelación hasta 72 horas antes de la fecha de llegada, 1 día de estancia si es hasta el día de llegada o la estancia completa en el caso no informar ni presentarse en el Hotel el día de llegada.

Modificación de la reserva. La reserva efectuada podrá modificarse en cualquier momento, vía correo electrónico, teléfono o fax con la central (datos en el apartado CONTACTO), excepto las reservas con tarifa no reembolsable, donde el cambio de fechas no es posible pero si el/los nombre/s.

Las ofertas serán válidas únicamente durante el periodo fijado por VIWO HOTELS en la publicidad, o en su defecto, durante el tiempo en que sean accesibles a los clientes para su contratación efectiva.

Derechos del cliente:

Toda la información proporcionada al cliente tendrá carácter vinculante para el oferente en los términos establecidos por la legislación protectora de los consumidores.

Todo usuario de los servicios turísticos tiene derecho a que los bienes y los servicios que adquiera sean de la categoría y requerimientos legales establecidos o de aquella calidad que guarde proporción similar o superior la contratada.

Todos los establecimientos tienen la obligación de tener a disposición del cliente hojas de reclamaciones donde hacer constar sus quejas. Para formular una queja, solicite estas hojas al director del hotel o persona al cargo, rellene con sus datos personales e indique claramente el motivo de la queja.

Deberes del cliente:

Abonar el precio de los servicios contratados, sin que la presentación de una queja o reclamación le exima de esta obligación.

Cumplir las normas particulares del establecimiento hotelero de cuyos servicios disfrute.
Observar las normas de higiene, educación y buenas costumbres hacia el resto de usuarios y del personal del establecimiento hotelero que le preste el servicio.

Respetar el entorno medioambiental.

En caso de que VIWO HOTELS comunique al cliente la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la mayor diligencia, quedará la reserva anulada, VIWO HOTELS procederá a la devolución del importe pagado, sin derecho a reclamación o indemnización posterior por parte del cliente. Dicho supuesto se comunicará por el conducto utilizado para la confirmación de la reserva, o en su defecto, utilizando los datos facilitados por el cliente.

VIWO HOTELS se reserva el derecho a realizar las modificaciones que considere oportunas de las condiciones expuestas. El cliente acepta que la legislación aplicable al funcionamiento de este servicio es la española y se somete a la Jurisdicción y Tribunales de las Islas Baleares para la resolución de los conflictos derivados de la interpretación y aplicación del presente contrato.