



## CONDICIONES GERAIS

As presentes Condições Gerais de Uso e de Contratação (adiante designado “As Condições Gerais”), regem o acesso e a utilização da página web acessível através do nome do domínio [www.quierohotel.com](http://www.quierohotel.com); incluindo os seus respectivos subdomínios (adiante designado “A página web”), assim como a contratação de produtos através de este. O simples acesso à Página Web atribui a quem o realiza a condição de Usuário da Página Web (adiante, “O Usuário”) e implica a aceitação de todos os termos incluídos nestas Condições Gerais. Em caso de não estar de acordo com as Condições Gerais, o Usuário deve abandonar imediatamente a Página Web sem utiliza-lo.

Por intermeio da aceitação das presentes Condições Gerais, o Usuário manifesta:

- a. Que leu, entendeu e compreendeu o aqui exposto.
- b. Que, em caso de que se disponha a contratar algum produto e/ou serviço, tem a capacidade suficiente para ele.
- c. Que assume todas as obrigações aqui dispostas.

### **1. Informação Geral da Página Web**

Em cumprimento do estabelecido no artigo 10 da lei 34/2002, de 11 de Julho, de serviços da sociedade e da informação e de comércio electrónico, a seguir oferece-se a informação geral da Página Web:

**Titular:** QUIEROHOTEL, S.L. (adiante designado pelo seu nome comercial, “QuieroHotel.com”).

**Sede e estabelecimento:** calle Trinidad Grund n.33 29001 Málaga

**N.I.F.:** B-92814219

**E-mail:** [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com)

**Telefone:** +34 951 004 014

**Dados Registo Mercantil:** Reg. Mercantil Málaga, T.4235, L.3145, F.108, Secc. Gral, Folha/ MA-89380, Inscr. 1ª

**Quierohotel.com** presta os seus serviços como intermediária entre os Agentes Maioristas e o cliente final.

### **2. Normas de utilização da Página Web**

O Usuário obriga-se a utilizar a Página Web e todo o seu conteúdo e serviços conforme o estabelecido na lei, a moral, de ordem publica e as presentes Condições Gerais, não usá-las para realizar atividades ilícitas ou constituir crime que violem contra os direitos de terceiros e/ou que infrinjam qualquer norma de ordem jurídica aplicável.

O Usuário compromete-se a:

I.- Não introduzir ou difundir conteúdos de publicidade de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apoio ao terrorismo que atentem contra os direitos humanos.

II.- Não introduzir ou difundir na rede programa de dados (vírus e software nocivo) susceptíveis de provocar dano nos sistemas informáticos do fornecedor de acesso, os seus fornecedores ou terceiros Usuários da Internet.

III.- Não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que apoie contra os direitos fundamentais e liberdades publicas reconhecidas constitucionalmente e nos tratados internacionais.

IV.- Não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer informação, elemento ou conteúdo que constitua publicidade ilícita ou desleal.

V.- Não transmitir publicidade não solicitada ou autorizada, material publicitário, “lixo electrónico”, “correntes”, “estruturas piramidais” , ou qualquer outra forma de solicitar, excepto naquelas áreas (tais como espaços comerciais) que tenham sido concebidos para o efeito.

VI.- Não introduzir ou difundir qualquer informação e conteúdos falsos, ambíguos ou inexatos de forma a que induza a erro os receptores da informação.

VII.- Não suplantar a outros Usuários utilizando as suas password de registo aos distintos serviços e/ou conteúdos da Página Web.

VIII.- Não difundir, transmitir ou colocar a disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que suponha uma violação dos direitos de propriedade intelectual e industrial, patentes, marcas ou direitos de autor que correspondam aos titulares da Página Web ou a terceiros.

IX.- Não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que suponha uma violação do segredo de comunicações e a legislação de dados de carácter pessoal.

O Usuário obriga-se a manter isenta a **Quierohotel.com** perante qualquer possível reclamação, multa, pena ou sanção que possa vir obrigada a suportar como consequência do incumprimento por parte do Usuário de qualquer das normas de utilização anteriormente indicadas, reservando-se, também, **Quierohotel.com** ao direito de solicitar a indemnização por danos e prejuízos que corresponda.

O Usuário assim mesmo declara que toda a informação prestada por ele é para a utilização do mesma, é verdadeira, completa e precisa.

### **3. Conteúdos e serviços linkados através da Página Web**

A Página Web pode conter dispositivos técnicos de links, diretórios e inclusive ferramentas de busca que permitam conter ao Usuário aceder a outras páginas e portais de Internet ( adiante designados, “Links”). Nestes casos, **Quierohotel.com** só será responsável dos conteúdos e serviços prestados nos Links na medida em que tenha conhecimento efetivo da sua ilicitude e não haja desativado o link aos mesmo com a diligência devida. No suposto de que o Usuário considere que existe um link com conteúdos ilícitos ou inadequados poderá comunica-lo a **Quierohotel.com**, sem que em nenhum caso esta comunicação leve para a **Quierohotel.com** a obrigação de retirar o correspondente link.

Em nenhum caso a existência de Links deve pressupor a formalização de acordos entre **Quierohotel.com** e os responsáveis ou titulares dos mesmos, assim como a recomendação ou promoção dos Links e/ou seus conteúdos por parte da **Quierohotel.com**.

A menos que se indique expressamente o contrário na Página Web, **Quierohotel.com** não conhece os conteúdos e serviços dos Links, portanto, não será responsável pelos seus danos que a sua ilicitude, qualidade, desatualização, indisponibilidade, erro e inutilidade possam produzir ao Usuário ou qualquer terceiro.

#### **4. Propriedade intelectual e industrial**

Todos os conteúdos da Página Web, entendendo por estes a título meramente enunciativo os textos, fotografias, gráficos, imagens, ícones, tecnologia, software, links e restantes conteúdos audiovisuais ou sonoros, assim como o seu desenho gráfico e códigos fontes, são propriedade intelectual de **Quierohotel.com** ou de terceiros, sem que possam entender-se cedidos ao Usuário nenhum dos direitos de exploração reconhecidos pela norma vigente na matéria de propriedade intelectual sobre os mesmos.

As marcas, nomes comerciais ou símbolos distintivos publicados na Página Web são titularidade de **Quierohotel.com** ou terceiros, sem que possa entender-se cedido ao Usuário nenhum direito sobre os mesmos.

### **CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

#### **1.1. Características principais dos alojamentos e destinos**

As características principais dos alojamentos/paquetes férias oferecidos através da Página Web podem consultar-se na própria ficha descritiva com a que se apresentam.

#### **1.2. Processo de contratação**

A língua na qual o Usuário poderá formalizar o contrato é português.

O procedimento para contratar serviços de alojamento através da Página Web é o seguinte:

1º. Localizar o destino em que deseja reservar um hotel/paquete vacacional e escolher um dos hotéis/paquetes vacacionais que se sejam apresentados no resultado de busca. Desde a ficha do hotel/paquete desejado, o Usuário deverá clicar no botão etiquetado como “Reservar”.

2º.- Uma vez selecionado o hotel/paquete vacacional desejado, o Usuário poderá ver o o custo total da reserva e as características nas quais se baseia ( datas de partida e chegada, numero de noites, tipo de quarto, numero de pessoas/ocupantes, regime de alojamento e preço total com IVA incluído).

3º.- Se o Usuário dispõe de um Vale de Desconto, deverá introduzi-lo nesse momento.

4º.- No caso que o Usuário deseja contratar o seguro de cancelamento, deverá marcar com um visto a casa correspondente da prévia leitura dos termos e condições do seguro.

5º.- O Usuário deverá preencher o formulário para a confirmação da reserva com os dados que sejam solicitados, também incluir os dados que são necessários em relação a forma de pagamento escolhida pelo Usuário de entre os métodos de pagamentos que se enumeram na cláusula 1,7 das presentes Condições Gerais.

6º.- Antes de carregar no botão de “Confirmar”, o usuário deverá marcar com um visto a casa que corresponde no caso de querer receber por via electrónica a factura correspondente.

7º.- Finalmente o Usuário deverá rever que os dados introduzidos são corretos e confirmar a reserva. No caso de que o Usuário não introduza todos os dados requeridos que se enumeram como obrigatórios através de um asterisco, não poderá finalizar o processo de contratação.

8º.- O Usuário receberá, através do correio electrónico designado no formulário da reserva, um voucher de Reserva no qual especifica os serviços contratados e o numero do localizador que identifica a sua reserva no nosso sistema.

**Quierohotel.com** guardará prova electrónica da contratação efectuada pelo Usuário.

#### **1.3 Formalização do contrato**

A formalização do contrato realiza-se no mesmo momento da confirmação do serviço, de aceitação das Condições Gerais e do seu pagamento; segundo os passos de contratação estabelecidos anteriormente. No ato da confirmação deverá depositar-se o valor total do alojamento mediante o pagamento que se enumera na cláusula 1.7 das presentes Condições Gerais, não se considerando nenhuma reserva efetiva enquanto não se efetue o dito pagamento e não se obtenha o localizador válido de reserva, considerando a reserva como anulada, aplicando-se, as condições delineadas na parte dos cancelamentos.

### **1.3. Correção e identificação de erro na introdução de dados**

Quando o Usuário se esquece de preencher algum dado marcado como obrigatório mediante um asterisco vermelho, não poderá avançar no processo da contratação ou validação até preencher os mesmos. Uma mensagem aparecerá no ecrã a informar dessa circunstancia.

A direção do email proporcionada pelo cliente poderá ser usada única e exclusivamente para comunicações referentes à reserva e para o envio de um único questionário sobre o serviço prestado que poderá preencher de maneira anónima e voluntária de forma a melhorar a qualidade do serviço e confirmar a prestação correta deste.

### **1.4. Requerimento de informação adicional**

**Quierohotel.com** poderá requerer o envio por parte do cliente da autorização expressa do pagador e uma fotocópia legível do cartão de pagamento e do Cartão de Cidadão ou Passaporte do titular nos seguintes casos:

- 1.- Se o valor total da reserva confirmada é igual ou superior a 1000 euros.
- 2.- Se o titular do cartão de crédito usado como meio de pagamento seja diferente do nome do viajante da reserva.
- 3.- Outras circunstâncias que **Quierohotel.com** considere oportunas.

**Quierohotel.com** reserva-se ao direito de cancelar no caso de não receber a dita documentação no prazo que tenha sido indicado para tal efeito.

### **1.5. Preços**

#### **O preço dos serviços inclui:**

- Imposto sobre o Valor Acrescentado nos países da União Europeia.
- O Alojamento inclui: Estadia no estabelecimento elegido no regime contratado ou em outros similares no caso de substituição.
- O transfer inclui: Todo o serviço especificado no voucher de confirmação.
- O serviço de entradas e excursões inclui: Todo o serviço especificado no voucher de confirmação.

#### **O preço dos serviços não inclui:**

- Visas, "Taxas de Estadia" ou "Taxas Turísticas", serviços do hotel opcionais e outros similares não especificados concretamente na contratação.
- O transfer não inclui: Equipamento especiais tais como equipamento desportivo ( tacos de golf, pranchas de ski ou windsurf, etc) e cadeira de rodas elétricas, os quais serão objetos de sobretaxa.
- O serviço de entradas e excursões não inclui: qualquer serviço não especificado na confirmação.

### **1.7 Formas de pagamentos aceites**

O Usuário dispõe das seguintes formas de pagamento:

**a) Pagamento de reservas mediante cartão de crédito:**

Tal e como está estabelecido na cláusula 1.2 das presentes Condições Gerais relativo ao processo de contratação, o Usuário deverá realizar o pagamento da reserva mediante o uso de um cartão de crédito (VISA, Master Card e Maestro)

**b) O pagamento de reservas mediante o depósito na conta/transferência:**

Para as reservas efectuadas mediante depósito em conta/transferência, o cliente terá que realizar o dito pagamento antes da data limite estabelecida ao efetuar a reserva.

Uma vez efectuado o pagamento, deverá enviar o comprovativo bancário para o email **clientes@quierohotel.com**. Se não se deposita o pagamento total do valor da reserva na data limite estabelecida, a reserva ficará automaticamente **CANCELADA**, não tendo o cliente direito a reclamação ou indemnização alguma.

**1.8. Envio de faturas**

Mediante a aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação o Usuário aceita expressamente o envio da factura em formato electrónico. Em qualquer caso, o Usuário poderá revogar qualquer momento o consentimento prestado para o envio da fatura em formato electrónico e solicitar a **Quierohotel.com** o envio da fatura em formato papel, pode ser feito através do número de apoio ao Cliente +34 951 004 014 ou através do email [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).

**2. Considerações especiais**

**2.1. Hotéis e apartamentos**

O cliente é responsável de fazer a reserva correta indicando o número de pessoas que vão ocupar a habitação ou apartamento (sem omitir as crianças), qualquer que seja a sua idade. Os Estabelecimentos podem negar-se a admitir a entrada de pessoas não declaradas, não havendo lugar a reclamação por esta causa.

A qualidade e conteúdo dos serviços prestados pelo hotel, virão determinados pela categoria oficial assignada e estarão submetidos a controlo administrativo. Estimar-se-á sempre que a utilização da terceira cama faz-se com o conhecimento das pessoas que ocupam a habitação. Os estabelecimentos devem ter sido advertidos previamente mediante os voucher ou documentação definitivas da viagem.

Se prevê a chegada mais tarde, recomenda-se avisar com antecipação. De não fazê-lo, o estabelecimento podia dispor da(s) habitação(ões) ou apartamento(s).

Quando os viajantes solicitem serviços sujeitos a disponibilidade, tais como serviços vista mar, camas separadas, etc. e estes não podem ser facilitados, a Agencia não terá nenhuma responsabilidade que somente comunicar ao hotel para que na medida do possível estes possam ser facilitados.

**2.2. Transferências**

As seguintes condições aplicar-se-ão aqueles clientes que reservem serviços de transferência através de **Quierohotel.com**.

**Quierohotel.com** não está obrigado a transportar crianças menores de 14 anos, salvo que o menor esteja acompanhado por uma pessoa responsável de 18 anos de idade ou superior.

O voucher terá toda a informação necessária para localizar o ponto de origem do transporte. O voucher mostrará igualmente o número de telefone de contacto para comprovar a reserva e obter informação sobre possíveis contingências. Você deverá levar consigo o voucher em todo o momento em que esteja

disfrutando do serviço de transferência, e deverá exibi-lo para a inspeção quando seja requerido para tal efeito, devendo conserva-lo em boas condições.

**Quierohotel.com** recomenda-lhe apresentar-se no ponto de origem do serviço de transporte com 10 minutos antecipadamente à hora marcada para a saída.

Se o passageiro chegar com posterioridade à hora assinalada de saída, **Quierohotel.com** pode dar-lhe o lugar a outro passageiro, em cujo caso considerará que perdeu a transferência. **Quierohotel.com** não se responsabilizará da chegada tardia ao ponto de origem do serviço de transporte, e não estará obrigada nem a atrasar o serviço, nem a dar-lhe um serviço adicional de transferência.

Todas as transferências serão levadas a cabo na data determinada no voucher pelo que deverá apresentar-se antecipadamente com o fim de ter o tempo suficiente para efectuar a conexão com o serviço de transferência no avião ou por outro meio de transporte proporcionado por cada transportador.

As linhas aéreas sugerem que estejam no aeroporto com pelo menos 2 horas antes da hora programada do saída do voo.

Apesar do exposto no parágrafo precedente, as transferências desde o aeroporto podem ser automaticamente atrasadas se o voo sofre um atraso. Você assume a obrigação de cumprir com as normal particulares estabelecidas pelo prestador do serviço durante o processo de transferência.

### **2.3. Bagagem**

Cada um dos passageiros estará autorizado a levar UMA MALA e UMA unidade de bagagem de mão. Qualquer excesso de equipagem deve ser declarado no momento da reserva. Tanto o excesso de bagagem como o transporte de objetos especiais deverão ser devidamente informados na secção "Observações" no processo da reserva.

Entende-se que você levará consigo toda a sua bagagem e os seus pertences pessoais, com independência do lugar dos mesmos estarão depositados dentro do veículo, e que tal bagagem e pertences pessoais se transportarão sobre sua responsabilidade. **Quierohotel.com** recomenda-lhe que se faça presente durante toda a sua manipulação, carga e descarga da bagagem.

### **2.4. Entradas, atividades e excursões**

As seguintes condições aplicar-se-ão aqueles passageiros que realizem reservas de entradas e/ou excursões através de **Quierohotel.com**.

A comunicação da confirmação da reserva deverá chegar através da página web **Quierohotel.com**.

O voucher conterá toda a informação necessária para localizar o lugar de prestação de serviço contratado, para localizar o ponto de encontro onde começa a excursão. O voucher mostrará igualmente o numero de telefone de contacto para comprovar a reserva e obter informação sobre possíveis contingências.

Você deverá levar consigo o voucher em todo o momento em que se esteja disfrutando do serviço contratado, e deverá ser exibido para a inspeção quando seja requerido para tal efeito, devendo conservá-lo em boas condições.

## **3. Direito de Desistência e Cancelamento**

Em todo o momento o usuário pode desistir dos serviços contratados, tendo direito a devolução das quantidades que teria comprado, sem nenhum custo adicional.

O reembolso das quantidades traz exercer o cancelamento das reservas realizar-se-á o mais rápido possível, o mais tardar em todo o caso antes dentro dos 14 dias úteis a partir da data em que o usuário informou o **Quierohotel.com** o seu desejo de desistir do contrato. **Quierohotel.com** procederá a efetuar o dito reembolso utilizando o mesmo meio de pagamento usado pelo usuário na transação inicial. Em todo o caso, deverão observar-se os prazos de cancelamento estabelecidos por cada reserva já que em caso de cancelar o contrato fora do prazo se deverá depositar as quantidades que em cada caso correspondam.

Para Cancelar ou Modificar reservas **Quierohotel.com** põe à disposição dos seus clientes o seu numero de apoio ao cliente +34 951 004 014 ou o email [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).

### **3.1. Caso de não aplicação do direito de desistência**

Em conformidade com o previsto no artigo 103.g) do Real Decreto 1/2007, de 16 de novembro, pelo qual se aprova em texto refundido da Lei Geral para a Defesa do Consumidor e Usuários e outras leis complementares, o usuário não poderá desistir do contrato de serviços de alojamento para fins distintos do de servir de vivenda, transporte de bens, aluguer de veículos, comida ou serviços relacionados com atividades de espargimento, se os contratos prevê uma data ou um período de execução específicos.

### **4. Queixas, Reclamações e Pedidos de Informação**

O usuário pode dirigir as suas queixas, reclamações ou pedidos de informação para o Serviço de Apoio ao Cliente da **Quierohotel.com**, utilizando para isso qualquer das seguintes vias:

- Enviando por carta ao Serviço de Apoio ao Cliente de **Quierohotel.com**, calle Trinidad Grund n.33-35, 2D 29001 Málaga.
- Enviando um correio electrónico para o endereço [clientes@quierohotel.com](mailto:clientes@quierohotel.com).
- Ligando para o numero +34 951 004 014.

**Quierohotel.com** dará resposta às reclamações recebidas no prazo mais breve possível e em todo o caso no prazo máximo de um mês da apresentação da reclamação.

**Quierohotel.com** entregará ao Usuário uma chave de identificação e um comprovativo por escrito, mediante correio electrónico, para que este tenha uma prova da sua queixa ou reclamação.

**Quierohotel.com** dispõe de folhas oficiais de queixa/reclamação/denúncia, que o usuário pode solicitar ao Serviço de Apoio ao Cliente de **Quierohotel.com**.

### **4. Responsabilidades**

Quando o consumidor aprecie a não execução ou má execução dos serviços contratados, deverá notifica-lo imediatamente ao prestador dos mesmos, e no prazo de 48 horas úteis a Agência Organizadora, a fim de que esta tome as medidas pertinentes. A não realização da comunicação a Agência irá supor que seja o consumidor quem deverá provar o incumprimento da execução perante a Direção Geral do Turismo e/ou tribunal competente, sendo que passado esse prazo a Agência Organizadora supõe que seja o consumidor quem deva provar o incumprimento da execução perante a Direção Geral de Turismo e/ou tribunal competente, já que passado esse prazo a Agencia Organizadora seria-lhe impossível comprovar a veracidade do alegado assim como uma encontrar uma solução satisfatória para todas as partes implicadas. Em nenhum caso, a Agência responsabilizar-se-á dos gastos de alojamento, manutenção, transportes e outros que se originem em consequência a atrasos de saída, meteorológicas, greves ou outras de força maior.

As descrições dos serviços verificados em casa estabelecimento foram facilitadas pelos próprios, nas datas de contratação, pelo que podem estar sujeitas a possíveis variações. As fotografias expostas foram proporcionadas pelos fornecedores externos e são incluídas a título meramente orientativo, pelo que a Agência não se responsabiliza se o cliente não encontra situações idênticas às fotos durante a sua estadia.

## **6. Política de proteção de dados**

Em virtude do disposto na Lei Orgânica 15/1999, de 13 de Dezembro, de Proteção de Dados de Carácter Pessoal, informamos-lhe que os dados pessoais que nos são fornecidos ficarão guardados e serão tratados em ficheiros da QUIEROHOTEL, S.L., com o fim de poder prestar-lhe os serviços solicitados.

Assim mesmo, salvo que você o manifeste expressamente o contrario na marcação da respectivo check box do formulário de reservas, QUIEROHOTEL, S.L., poderá utilizar os seus dados pessoais para mantê-lo informado, inclusive por meios electrónicos, sobre ofertas e promoções da **Quierohotel.com**.

QUIEROHOTEL, S.L. informa-lhe da possibilidade de exercer, em qualquer momento, os direitos de acesso, rectificação, cancelamento e oposição dos seus dados de carácter pessoal por escrito dirigido a C/. Trinidad Grund, 33-35, 2ºD, 29001 - Málaga, acompanhando fotocópia do seu cartão de cidadão.

Mediante o cumprimento do presente formulário, você autoriza a QUIEROHOTEL, S.L. a comunicar os seus dados pessoais ao estabelecimento hoteleiro para que este realize a respectiva reserva. Assim mesmo, em caso de ter contratado algum seguro de viagem, você autoriza também comunicar os seus dados.

## **7. Nula e ineficácia das cláusulas**

Se qualquer cláusula incluída nas presentes Condições Gerais fosse declarada total ou parcialmente, nula ou ineficaz, tal anulação ou ineficácia somente o afectará a dita posição ou parte da mesma que resulte nula ou ineficaz, substituindo as Presentes Condições Gerais em tudo o demais, considerando tal disposição total ou parcialmente como não incluída.

## **8. Legislação aplicável**

Estas Condições Gerais se regem e interpretam conforme a legislação espanhola.

## **9. Jurisdição competente**

Em caso de litígio entre **Quierohotel.com** e o Usuário, este poderá colocar uma ação perante os tribunais espanhóis correspondentes ao domicilio de **Quierohotel.com**, ou perante os tribunais do lugar do Usuário está domiciliado.