

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA VENTA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOUVRE HOTELS GROUP

*Actualizada el 29 de febrero de 2024.*

## PROPIETARIO, ALOJAMIENTO y EDITOR DEL SITIO

### LOUVRE HOTELS GROUP

[Société par actions simplifiée (sociedad por acciones simplificada)] con capital de 117 624 016 €, RCS Nanterre 309 071 942, con domicilio social en Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 PUTEAUX / LA DÉFENSE.

Director de publicación: Olivier Daurat

Tel.: +33 (0)1 73 21 98 99 - Correo electrónico: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)

N.º de IVA individual: FR 16 309 071 942

SIRET: 309 071 942 00 127

## REFERENCIA DE APLICACIONES MÓVILES

Google Play Store

**Apple Store**

## LEA ATENTAMENTE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE VENTA DE LOUVRE HOTELS GROUP ANTES DE REALIZAR NINGUNA RESERVA

Como empresa líder de una cadena hotelera, LOUVRE HOTELS GROUP vende los servicios ofrecidos en su sitio de ventas de LOUVRE HOTELS GROUP, en los sitios de ventas de sus marcas comerciales y en sus aplicaciones móviles y en una plataforma dedicada a su programa de fidelidad (de ahora en adelante denominados los “**Servicios**”).

Estos términos y condiciones generales de venta (en adelante los “**Términos y condiciones**”) se aplican a cualquier Reserva realizada por un individuo no comercial en su capacidad personal (en adelante el “**Huésped**”) en los Servicios de LOUVRE HOTELS GROUP, en un establecimiento afiliado con LOUVRE HOTELS GROUP operado en particular bajo las marcas Première Classe, Campanile, Kyriad, Kyriad Prestige, Kyriad Direct, Tulip Inn, Golden Tulip, Royal Tulip, Sarovar, Tulip Résidences (en adelante las “**Marcas Comerciales**”) y en los establecimientos de marcas asociadas (los “**Socios**”). Algunas de las páginas de los Servicios están dedicadas a ofertas especiales de LOUVRE HOTELS GROUP a, en particular, entidades legales (por ejemplo: Welcom Sport). Cuando corresponda, los términos y condiciones de estas ofertas profesionales o especiales se pueden encontrar en las páginas dedicadas a ello.

El Huésped debe contactar con el establecimiento seleccionado para descubrir los términos y condiciones de la estancia de cada establecimiento (en adelante los **“Términos y condiciones de la estancia”**).

Al usar los Servicios, el Huésped confirma que tiene plena capacidad legal, la cual le faculta a registrarse por estos Términos y condiciones y garantiza la veracidad y precisión de la información proporcionada.

El Huésped opta a las ofertas presentadas en los Servicios, que son válidas en el momento de la consulta.

La aceptación de los Términos y condiciones por parte del Huésped entra en vigor en el momento en que se realice la reserva, de modo que el Huésped reconoce haberlos leído y aceptado sin reserva; no es posible hacer una reserva sin dicha aceptación.

### **Venta de Marcas Asociadas:**

La relación de LOUVRE HOTELS GROUP con sus Socios se rige por acuerdos comerciales alcanzados entre LOUVRE HOTELS GROUP y los Socios. Las condiciones que se aplican a las Reservas realizadas en los Servicios suministrados por los Socios están descritas en el Artículo 5 de los Términos y condiciones.

El Huésped también tiene en debida consideración el hecho de que los Socios puedan solicitar que el Huésped acepte sus propios Términos y condiciones generales de venta como parte de una reserva. Cuando se realice una reserva en un hotel perteneciente a un Socio de LOUVRE HOTELS GROUP, el huésped debe ponerse en contacto con el Socio seleccionado para consultar sobre sus Términos y condiciones de estancia.

## CONTENIDO

### ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

### ARTÍCULO 2: ÁMBITO: RESERVAS PERSONALES

### ARTÍCULO 3: RESERVAS – NORMAS GENERALES

1. Proceso de reserva
2. Presentación de los precios
3. Cancelación/modificación de la reserva por parte del Huésped
4. Tiempos de reserva para los Servicios

### ARTÍCULO 4: PAGO

1. Términos y condiciones generales de pago
2. Métodos de pago

## ARTÍCULO 5: SITIOS DE VIAJES DE TERCEROS - SOCIOS

1. Sitios de viajes de terceros
2. Reserva a través de las marcas de nuestros socios

## ARTÍCULO 6: TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE OFERTAS PROMOCIONALES U OFERTAS ESPECIALES

## ARTÍCULO 7: TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE LOS PROGRAMAS DE FIDELIDAD

## ARTÍCULO 8: RESPONSABILIDAD

## ARTÍCULO 9: CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

## ARTÍCULO 10: DATOS PERSONALES

## ARTÍCULO 11: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

## ARTÍCULO 12: INTEGRIDAD Y TÍTULOS

## ARTÍCULO 13: FUERZA MAYOR

## ARTÍCULO 14: RECLAMACIONES – SERVICIOS PARA CLIENTES

## ARTÍCULO 15: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

## ARTÍCULO 16: LEGISLACIÓN APLICABLE

## ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

Los términos definidos en este artículo, que empiezan por mayúsculas, tanto si se usan en singular como en plural en los Términos y condiciones generales, tendrán los siguientes significados:

**“Aplicaciones Móviles”**: se refiere a las aplicaciones móviles operadas por LOUVRE HOTELS GROUP, que el Huésped puede descargar y a las que puede acceder desde un teléfono móvil o tableta, que el Huésped puede usar para realizar reservas en los establecimientos.

**“Huésped(es)”**: se refiere a los individuos competentes y adultos, no comerciales, que realizan reservas personales (en contraposición a las reservas de grupo) para fines personales en los Servicios de LOUVRE HOTELS GROUP.

**“Términos y condiciones generales de la Estancia”**: se refiere al documento o documentos emitidos por cada establecimiento y en los que se describen los Términos y condiciones de la estancia en su establecimiento, en particular las horas de entrada y salida, las políticas sobre niños, etc. El Huésped debe ponerse en contacto con el establecimiento que haya seleccionado para revisar sus Términos y condiciones de Estancia.

**“Datos”**: se refiere a toda la información proporcionada por el Huésped al realizar la reserva, sobre sí mismo y sobre individuos terceros para los que este realice la reserva, incluidos los datos personales.

**“Datos Personales”**: se refiere a toda información sobre un individuo identificado o identificable directa o indirectamente, en particular con referencia a un identificador como un nombre, número de identificación, datos de la ubicación, nombre de usuario online o una o más indicaciones particulares específicas de su identidad física, psicológica, genética, mental, económica, cultural o social.

**“Establecimiento(s)”**: se refiere a los establecimientos hoteleros bajo las Marcas Comerciales de LOUVRE HOTELS GROUP o a los Socios para los cuales es posible que un Huésped realice reservas usando los Servicios y, si es aplicable, a los establecimientos hoteleros asociados.

**“Oferta(s)”**: se refiere a la propuesta de alojamiento (camas, habitaciones, apartamentos, casas, etc.) en un Establecimiento publicitado en los Servicios, incluida particularmente la descripción del Establecimiento, la presentación y las características específicas de cada alojamiento, la tarifa aplicable, las condiciones de garantía y cancelación. Se le recuerda al Huésped que, dependiendo del Establecimiento reservado, pueden aplicarse diferentes Términos y condiciones de Estancia por Establecimiento. Si procede, el Huésped puede contactar con el Establecimiento que ha seleccionado para obtener más información sobre el mismo.

**“Socio(s)”**: se refiere a todos los socios comerciales de LOUVRE HOTELS GROUP, parte interesada del sector del turismo y hotelero, que desarrolla su actividad empresarial bajo las marcas comerciales de las que es propietario y con las que LOUVRE HOTELS GROUP ha establecido un acuerdo que le permite realizar la venta de servicios de alojamiento disponibles en los establecimientos de los Servicios.

**“Reserva(s)”**; **“Reserva(s) en línea”**: reserva(s) de alojamiento en un Establecimiento a través de los Servicios.

**“Reservas Personales”**: a diferencia de una reserva de “Grupo”, se refiere a una reserva que puede incluir un número máximo de alojamientos o personas. Más allá de este número máximo, no son aplicables estos Términos y condiciones y se aplicarán los Términos y condiciones y las tarifas específicos de las Reservas de Grupo. A este respecto, por la presente se le notifica al Huésped que LOUVRE

HOTELS GROUP o el Establecimiento se reservan el derecho a cancelar una Reserva Individual y redirigir al Huésped al departamento de Reservas de Grupo si descubren que se realizaron dos Reservas en línea sucesivas por parte del mismo Huésped o las mismas personas implicadas en la estancia, para las mismas fechas de estancia e incluyendo un número de alojamientos o personas que excede el número máximo para una Reserva Personal en los Servicios.

“Servicios”: se refiere al Sitio web, los Sitios web de las marcas comerciales, el sitio web dedicado al programa de fidelización de LOUVRE HOTELS GROUP y las Aplicaciones Móviles en las que los Huéspedes pueden realizar Reservas Personales en los Establecimientos.

“Sitio”: se refiere al sitio web operado por LOUVRE HOTELS GROUP bajo la marca LOUVRE HOTELS GROUP en el que se ofertan las Marcas Comerciales de LOUVRE HOTELS GROUP y en el que los Huéspedes pueden realizar Reservas en los Establecimientos.

“**Sitios de marcas comerciales**”: se refiere a los sitios web en los que se ofertan las Marcas Comerciales de LOUVRE HOTELS GROUP y (en el caso de ciertos sitios) las Marcas Asociadas, y en los que los Huéspedes pueden realizar Reservas Personales en los Establecimientos.

“Tarifa reservada”: se refiere al Precio y a las condiciones aplicables (cancelación, cambios, etc.) en virtud de estos Términos y condiciones generales y a la Oferta emitida por el Establecimiento, seleccionada y aceptada por el Huésped como parte de su Reserva y tras la confirmación de su Reserva. Esta Tarifa puede incluir tasas adicionales o locales correspondientes en particular a los servicios adicionales seleccionados por el Huésped.

## **ARTÍCULO 2: ÁMBITO: RESERVAS PERSONALES**

Estos Términos y condiciones generales se aplican exclusivamente a las Reservas Personales realizadas en los Servicios.

Dependiendo de los Servicios, el número máximo de alojamientos que pueden reservarse como parte de una Reserva Personal conforme a los Términos y condiciones generales es de nueve (9) alojamientos o quince (15) personas como máximo.

Para cualquier Reserva para un número de gente o alojamientos mayor, el Huésped debe cubrir el formulario de contacto que se encuentra en la página de “Contacto” de los Servicios.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

## **ARTÍCULO 3: RESERVAS – NORMAS GENERALES**

(i) Proceso de reserva

-La Reserva en línea que realiza el Huésped se hace a través de los Servicios.

-Se considera que la Reserva se ha realizado tan pronto como se comunica un número de reserva al Huésped en la pantalla de confirmación; el Huésped recibe su confirmación de reserva por correo electrónico.

Para cada Reserva, se emite un número de Reserva al Huésped. Este le permite al Huésped cancelar su Reserva cuando se da esta posibilidad según los términos y condiciones específicos aplicables a la Tarifa Reservada del Huésped.

- Antes de realizar cualquier Reserva en los Servicios, el Huésped se compromete a introducir la información obligatoria solicitada en el formulario de Reserva en línea.

## **(ii) Presentación de los precios**

Para todas las Reservas en un Servicio, los precios son válidos en el momento en que el Huésped consulta el Servicio.

Dependiendo de la legislación del país, los precios “desde” se muestran con todos los impuestos incluidos o sin incluir impuestos en su momento de visualización. En cualquier caso, antes de que se emita la confirmación de la Reserva, el precio que debe pagar el Huésped se muestra con los detalles de los impuestos aplicables en el resumen de la Reserva. Este precio incluye los impuestos aplicables el día de la consulta y cualquier cambio en la tarifa correspondiente se aplicará automáticamente a los precios mostrados en la fecha de facturación.

De forma predeterminada, los precios se muestran en la moneda del idioma seleccionado por el Huésped para el Servicio, o en la moneda predeterminada del navegador que utilizó el Huésped para acceder al Servicio.

Cualquier conversión a una moneda diferente a la usada por el Establecimiento se muestra solamente a efectos informativos y no tiene carácter contractual.

Todas las Reservas, con independencia de su origen, se pagan en la divisa local del Establecimiento, salvo en los supuestos específicos indicados en el sitio por parte del Establecimiento. El Huésped puede contactar directamente con el Establecimiento para obtener esta información y conocer los Términos y condiciones generales de su Estancia.

Si se realiza el débito al Establecimiento en una moneda diferente a la confirmada en la Reserva, el Huésped pagará las tasas de las transacciones de moneda.

En caso de que se produzcan cambios en las condiciones de la Oferta durante el proceso de Reserva en el Servicio (p. ej., tarifas, disponibilidad, etc.), se informará al Huésped de ello antes de que se confirme su Reserva.

Los Precios son dinámicos y están sujetos a cambios en cualquier momento sin que estos sean aplicables a Reservas ya confirmadas, salvo en los casos de las tasas legales y normativas impuestas por las autoridades competentes.

En el momento de realizar una Reserva en los Servicios, el Huésped puede elegir entre dos tarifas diferentes:

- - La tarifa prepago: reservar en Internet con al menos un (1) día de antelación para recibir un descuento de hasta el diez por ciento (10 %) en los hoteles Campanile, Kyriad y Kyriad Prestige participantes, y de hasta el ocho por ciento (8 %) en los hoteles Première Classe y Kyriad Direct participantes, solo en la tarifa de habitación. La oferta está sujeta a fechas y disponibilidad a esta tarifa. Esta oferta no es reembolsable ni modificable ni se puede cancelar; además, no se puede combinar con otras promociones. Debe presentar una identificación en el hotel durante su estancia.
  - Tarifa especial: Al reservar en Internet con al menos un (1) día de antelación se puede obtener un descuento del quince por ciento (15 %) en las tarifas solo de habitación en los hoteles participantes Première Classe y Kyriad Direct. La reserva se puede cancelar y cambiar sin cargo hasta la medianoche tres (3) días antes de la fecha de entrada programada (hora local del hotel). Después de esta fecha, el precio total de la Reserva vence y se cargará a la tarjeta de crédito del Huésped. Cualquier cambio realizado antes de las 18:00 h en la fecha de entrada programada del Huésped se cobrará a la tarifa aplicable en la fecha en que se realice el cambio.
  - Tarifa flexible: la reserva en Internet puede cancelarse y modificarse sin cargo hasta las 18:00 h en la fecha de entrada (hora local del Establecimiento). Después de este período, se cargará en la tarjeta del Huésped una penalización correspondiente al importe de la primera noche reservada. Cualquier cambio realizado antes de las 18:00 h en la fecha de entrada programada del Huésped se cobrará a la tarifa aplicable en la fecha en que se realice el cambio.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

### **(iii) Cancelación/modificación de la Reserva por parte del Huésped**

- Para cada Reserva, se generará un número de Reserva para el Huésped, que le permitirá cancelar su Reserva, cuando sea posible según los Términos y condiciones específicos aplicables a la Tarifa Reservada por el Huésped.
- Las condiciones de la Tarifa Reservada especifican los Términos y condiciones de cancelación o cambio de la Reserva del Huésped. Cuando la Tarifa Reservada del Huésped se lo permita, el Huésped puede realizar cualquier cancelación en el apartado de “Mis Reservas” en el espacio del Huésped, o bien desde la central de reservas o contactando con el Establecimiento.
- Por la presente se especifica que las Reservas prepagadas no se pueden cancelar ni reembolsar (excepto para el establecimiento HOSHO, que ofrece una tarifa prepagada que es flexible y se puede cancelar y modificar). Se carga en la tarjeta bancaria el importe total de la estancia, incluidos los

impuestos (con la excepción de los impuestos locales, que siempre paga el Huésped en el Establecimiento), el día de la Reserva o el día de la entrada del Huésped en el Establecimiento.

- Se puede cambiar la Reserva directamente con el Establecimiento, cuya información de contacto telefónico se especifica en la confirmación de la Reserva enviada a través del correo electrónico.
- En el caso de una interrupción de la estancia por parte del Huésped, se cobrará el precio total acordado.
- Todas las Reservas se realizan por nombre y no pueden, bajo ninguna circunstancia, transferirse a terceros, ya sea de manera gratuita, con un coste o con fines comerciales.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

Ofertas promocionales: Los Servicios pueden realizar ofertas promocionales. Si procede, los términos de las ofertas se mencionarán en la página dedicada a la oferta y en los términos y condiciones de la Tarifa Reservada.

De acuerdo con el Artículo L.121-21-8 del Código de Consumo francés, no se aplica el derecho de retractación previsto en el Artículo L.121-21.

#### **(iv) Tiempos de reserva para los Servicios**

En la mayoría de los Establecimientos, la venta en línea de alojamiento a través de los Servicios termina el mismo día entre las 20:30 h y las 22:00 h (hora local del Establecimiento) dependiendo de la Marca Comercial. Después de esa hora, el Huésped puede contactar con el Establecimiento para comprobar si hay alojamiento disponible.

Tenga en cuenta que la mayoría de los Establecimientos CAMPANILE, PREMIÈRE CLASSE y KYRIAD, KYRIAD DIRECT y KYRIAD PRESTIGE cierran a las 23:00 h (hora local del Establecimiento). La entrada tardía es posible; el Huésped puede contactar con el Establecimiento para conocer estos acuerdos.

El Huésped puede contactar con el Establecimiento en cuestión para conocer los Términos y condiciones de su Estancia.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

### **ARTÍCULO 4: PAGO**

#### **1 - Normas generales**

- Todas las Reservas, independientemente de su origen, se pagan en la moneda local del Establecimiento, salvo que se estipule lo contrario. El



Huésped debe contactar con el Establecimiento para conocer los Términos y condiciones de la Estancia y sus normas específicas de pago.

- Si se realiza el débito al Establecimiento en una moneda diferente a la confirmada en la Reserva, el Huésped pagará las tasas de las transacciones de moneda.
- Garantía bancaria: Para todas las Reservas realizadas en los Servicios, excepto las reservas que requieran un prepago online, se le pedirá al Huésped el número de su tarjeta bancaria (y fecha de caducidad) como garantía. No se efectuará ningún cargo en la tarjeta bancaria y el pago de la estancia se realizará directamente en el Establecimiento en la fecha de llegada o salida (dependiendo de los Términos y condiciones de la Estancia de cada Establecimiento), salvo que el Huésped no se presente en el Establecimiento y no haya cancelado su Reserva con antelación según las condiciones de cancelación de la Tarifa Reservada.
- Autorización previa del banco como garantía: Cada Establecimiento tiene requisitos específicos de preautorización. En la fecha en que el Huésped se registra, el Establecimiento puede solicitar una autorización previa del banco del Huésped en su tarjeta de crédito para cubrir el coste de la reserva, más una suma global para cubrir los gastos incurridos durante la estancia que no estén incluidos en la tarifa reservada (como el consumo de minibar o el impuesto turístico), así como cualquier daño a la habitación causado por el Huésped. La preautorización es una suma fija de dinero que el Establecimiento designa según el número de habitaciones y noches reservadas. Esta suma en efectivo está asignada a la cuenta del titular de la tarjeta. Aparte de algunas raras excepciones relacionadas con contratos celebrados entre bancos y proveedores de terminales de pago (TPE), no se cargará la preautorización bancaria. Sin embargo, dependiendo del establecimiento bancario, la solicitud de autorización previa puede reducir temporalmente el límite de la tarjeta bancaria utilizada por el Huésped para garantizar el posible débito, o puede aparecer como débito pendiente. Al final de la estancia y después del pago de la reserva, el Establecimiento solicitará que se cancele la autorización previa del banco del huésped, a menos que la situación para la que se realizó la solicitud se produzca de hecho durante la estancia. Normalmente se tarda entre veinticuatro (24) y cuarenta y ocho (48) horas en descargar el importe preautorizado, pero, dependiendo del banco del huésped, puede tardar hasta siete (7) días laborables o más.
- Para activar una solicitud de autorización previa, se le pedirá al Huésped que proporcione la información de su tarjeta bancaria. Se informa al Huésped con anticipación de las características de la solicitud de autorización previa. El proveedor de pagos almacena los datos de la tarjeta bancaria bajo una estricta política de seguridad de datos bancarios. Si se da el caso de que el banco del huésped rechace la autorización previa, no se puede garantizar la reserva.
- Los Servicios proponen un cierto número de ofertas promocionales en las que solo se ofrece al Huésped la opción de prepago en línea. NOTA: En este caso, no será posible la modificación, la cancelación ni el reembolso y se efectuará un cargo en su tarjeta de crédito por la estancia completa. De acuerdo con el Artículo L.121-21-8 del Código de Consumo francés, no se aplica el derecho de retractación previsto en el Artículo L.121-21 de dicho Código.

- En caso de prepagado: las Reservas prepagadas no se pueden cancelar ni reembolsar (excepto para el establecimiento HOSHO, que ofrece una tarifa prepagada que es flexible, cancelable y modificable). Se carga en la tarjeta bancaria el importe total de la estancia, incluidos impuestos (con la excepción de impuestos turísticos, que siempre paga el Huésped en el Establecimiento), el día de la Reserva o el día de la entrada del Huésped en el Establecimiento. El Huésped puede ponerse en contacto con el Establecimiento para obtener más información sobre la legislación aplicable.
- No presentación: en caso de que el Huésped no se presente en el Establecimiento el día de su Reserva, esta última se considera cancelada y se aplicarán las condiciones de cancelación de la Tarifa Reservada. Puede cargársele al Huésped la primera noche o la estancia completa dependiendo de las condiciones de la Tarifa Reservada.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

## **2 - Métodos de pago**

- Métodos de pago en los Servicios

El pago en los Servicios se realiza a través de tarjeta bancaria.

Los prepagos realizados en los Servicios en línea, con tarjeta bancaria, son seguros. Dependiendo del criterio monetario y geográfico, se cobran o bien directamente por el Establecimiento seleccionado o a través del proveedor de servicios técnicos de LOUVRE HOTELS GROUP. Cuando proceda, se redirige al Huésped a la página web segura del proveedor de servicios técnicos para que realice el pago.

Se le puede pedir al Huésped que muestre la misma tarjeta bancaria con el mismo número que se usó en el momento de la Reserva para garantizar la reserva o realizar el prepagado. De lo contrario, no puede garantizarse la Reserva.

Cuando se cobran los pagos en los Servicios ya sea directamente por parte de los Establecimientos o a través del intermediario técnico de LOUVRE HOTELS GROUP, las tarjetas que se aceptan son Visa y Mastercard. Es posible que se acepten otros métodos de pago que incluyan Carte Bleue, American Express, AliPay, WeChatPay y UnionPay. Para toda Reserva o pago en línea, el Huésped solo puede seleccionar en los Servicios los métodos de pago aceptados por el Establecimiento en el que el Huésped ha realizado una Reserva.

Pueden aplicarse condiciones específicas en el contexto de la venta por parte de los Establecimientos del Socio. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

- Seguridad de los pagos en los Servicios:

Para garantizar la seguridad de los pagos con tarjeta bancaria en los Servicios, el Huésped debe enviar a LOUVRE HOTELS GROUP el criptograma visual (CVV) que

aparece en el reverso de la tarjeta bancaria utilizada por el Huésped. La seguridad del pago se basa en la autenticación del Huésped mediante un código y en la confidencialidad de todos los datos transmitidos por él.

Cualquier pago que sea irregular, inoperativo, incompleto o fraudulento por razones atribuibles al Huésped tendrá como consecuencia la cancelación de la Reserva a expensas del Huésped, sin perjuicio de cualquier acción civil o criminal que se pueda interponer contra este.

- Datos de la Reserva

Como parte de la lucha contra el fraude en línea, la información de la Reserva del Huésped puede ser transmitida a cualquier tercero autorizado por la ley o nombrado por LOUVRE HOTELS GROUP para los únicos propósitos de verificación de la identidad del Huésped, validez de la Reserva y del método de pago usado.

Tras esta revisión, LOUVRE HOTELS GROUP se reserva el derecho de solicitar una fotocopia del carné de identidad del Huésped o cualquier otra información sobre la identidad del Huésped. El Huésped tiene derecho a acceder, rectificar y eliminar los datos personales que le correspondan procesados por LOUVRE HOTELS GROUP, en virtud de las condiciones previstas en la política de protección de datos personales, a la que se puede acceder en el Servicio haciendo clic en el enlace situado en la página de inicio de los Servicios (enlace en la parte inferior de la página de Servicio).

- Métodos de pago en el Establecimiento

Los métodos de pago aceptados (además de dinero en efectivo) son los siguientes: Visa y Mastercard. Es posible que se acepten otros métodos de pago, como: American Express, UnionPay, etc.

Invitamos al Huésped a contactar con el Establecimiento respecto a los métodos de pago aceptados.

Pueden aplicarse condiciones específicas como parte de la venta de los Establecimientos Asociados. En ese caso, el Huésped debe remitirse al Artículo 5 de los Términos y condiciones generales.

## ARTÍCULO 5: Socios

### 1 - Venta en Sitios de viajes de terceros

LOUVRE HOTELS GROUP establece acuerdos de colaboración con sitios de viajes de terceros.

Estas colaboraciones tienen como objetivo permitir al Huésped buscar, seleccionar y reservar alojamiento en los Establecimientos de diversas Marcas Comerciales de LOUVRE HOTELS GROUP, usando los servicios de sitios de viajes de terceros.

En este caso, el Socio es el principal punto de contacto del Huésped para cualquier pregunta acerca de su Reserva.

Las Reservas del Huésped a través de sitios de viajes de terceros se hacen a través del formulario de Reserva electrónico al que se puede acceder en línea en el sitio web y los servicios móviles de los sitios de viajes de terceros.

Los términos y condiciones aplicables a la estancia del Huésped en el Establecimiento seleccionado son los Términos y condiciones generales del Establecimiento. El Huésped puede contactar con el Establecimiento para obtener más información.

#### Reservas con Marcas Asociadas

LOUVRE HOTELS GROUP establece acuerdos de colaboración con terceros interesados y marcas de turismo y hoteleras: los Socios.

Estas colaboraciones tienen como objetivo permitir al Huésped buscar, seleccionar y reservar alojamiento en los Establecimientos de Marcas Asociadas de LOUVRE HOTELS GROUP en los Servicios.

Cuando proceda, el Huésped establece una relación contractual directa con el Socio con el que realiza la Reserva.

Desde que el Huésped realiza la reserva en una Marca Asociada usando los Servicios, el Huésped reconoce que LOUVRE HOTELS GROUP actúa en calidad de intermediario entre el Huésped y el Socio para facilitar su Reserva en los Servicios.

Al realizar una Reserva en un Establecimiento en una de las Marcas Asociadas de LOUVRE HOTELS GROUP, el Huésped debe ponerse en contacto con el Establecimiento seleccionado para conocer los Términos y condiciones generales de la Estancia.

LOUVRE HOTELS GROUP intercede a base de transmitir los detalles de la Reserva del Huésped en un correo electrónico de confirmación que enviará al Huésped en nombre del Socio.

La información sobre las ofertas del Socio mostrada en los Servicios se basa en la información comunicada por los Socios a LOUVRE HOTELS GROUP. Los Socios muestran sus ofertas en los Servicios a través de un sistema de conectividad o una extranet.

El Huésped reconoce y acepta que los Establecimientos de las Marcas Asociadas son responsables de la información transmitida y de la actualización de sus tarifas, tasas, precios, disponibilidad, condiciones y otra información mostrada en los Servicios.

LOUVRE HOTELS GROUP no puede verificar ni garantizar la exactitud, precisión o exhaustividad de la información. Por consiguiente, LOUVRE HOTELS GROUP no se

hace responsable de ningún error, interrupción del servicio, información inexacta, confusa o errónea ni tampoco de la falta de información por parte de los Socios.

Todos los Socios cuyas ofertas están disponibles en los Servicios son responsables en todo momento de la exactitud, integridad y corrección de la información y ofertas que presentan y que se muestran en los Servicios, como las tarifas, precios, tasas, condiciones y disponibilidad.

Se considera que la Reserva consiste en la comunicación de un número de reserva al Huésped en la pantalla de confirmación; el Huésped recibe la confirmación de su reserva por correo electrónico.

Condiciones específicas de las ofertas de los Socios:

Al realizar una Reserva con un Socio, el Huésped acepta las condiciones aplicables de la Tarifa Reservada (en particular: modificación, cancelación, no presentación, tarifas, políticas de devolución del dinero, impuestos, ofertas promocionales, etc.).

Las condiciones que se aplican a la Tarifa Reservada de las Marcas Asociadas son las comunicadas por los Socios a LOUVRE HOTELS GROUP y que LOUVRE HOTELS GROUP muestra en los Servicios.

LOUVRE HOTELS GROUP recomienda al Huésped contactar con el Establecimiento para comprobar las condiciones mostradas por los Socios en los Servicios.

Métodos de pago - Marcas Asociadas:

Cuando los Servicios y el acuerdo existente entre LOUVRE HOTELS GROUP y el Socio lo ponen a su disposición, el Huésped tiene la opción de pagar su Reserva directamente en los Servicios (total o parcialmente según las condiciones de la oferta del Socio) mediante métodos de pago en línea seguros. En ciertas Reservas, el intermediario técnico de LOUVRE HOTELS GROUP gestiona el pago en nombre del Socio.

Los Términos y condiciones generales de venta de los Socios pueden consultarse haciendo clic en los siguientes enlaces:

- El Grupo Lucien Barrière:
  - <https://www.hotelsbarriere.com/fr/informations-legales/conditions-generales-de-vente.html>

## ARTÍCULO 6: TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE OFERTAS PROMOCIONALES U OFERTAS ESPECIALES

En diferentes épocas del año, LOUVRE HOTELS GROUP lanza ofertas promocionales u ofertas especiales para las cuales se aplican tarifas específicas y términos y condiciones de venta específicos. Estos se pueden consultar en las siguientes condiciones:

- haciendo clic en la pestaña del Sitio o Aplicación Móvil que se corresponde con la oferta promocional u oferta especial aplicable a la Reserva del Huésped;
- mediante el navegador del Huésped en el Sitio o Aplicación Móvil.
- Para beneficiarse de estas Ofertas Promocionales y Ofertas Especiales que le permiten acceder a tarifas especiales (deportivas, sénior, corporativas), puede solicitársele al Huésped que introduzca un código personal específico para justificar la aplicación de dicha tarifa.

## ARTÍCULO 7: TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE LOS PROGRAMAS DE FIDELIDAD

LOUVRE HOTELS GROUP permite a los Huéspedes incorporarse a su programa de fidelidad. Se pueden consultar los Términos y condiciones generales de uso o compra, cuando proceda, haciendo clic en los enlaces correspondientes de los Servicios. Estos programas de fidelidad no son necesariamente válidos con las Marcas Asociadas. Se invita al Huésped a consultar los Términos y condiciones generales del programa de fidelidad para descubrirlo.

## ARTÍCULO 8: RESPONSABILIDAD

8.1 LOUVRE HOTELS GROUP y el Huésped se comprometen a llevar a cabo sus obligaciones de buena fe según los Términos y condiciones y son responsables de los daños que puedan ocasionar a la otra Parte debido a un incumplimiento atribuible a ellos.

8.2 Al realizar la Reserva a través de los Servicios, el Huésped se vincula en una relación contractual directa con el Establecimiento. Las condiciones aplicables a su estancia en el Establecimiento son específicas de cada Establecimiento. Se invita al Huésped a contactar con el Establecimiento seleccionado para averiguar sus Términos y condiciones de la Estancia.

En particular, desde el momento en que el Huésped realiza una Reserva en los Servicios, LOUVRE HOTELS GROUP actúa solo en calidad de intermediario entre el Huésped y el Establecimiento, al transmitir los detalles de la Reserva al Establecimiento en cuestión y al enviar al Huésped un correo electrónico de confirmación en nombre y representación del Establecimiento. El Huésped reconoce y acepta que LOUVRE HOTELS GROUP tiene únicamente el papel de intermediario y, por lo tanto, LOUVRE HOTELS GROUP no se hace responsable de:

- el uso de los Datos por parte del Establecimiento: LOUVRE HOTELS GROUP, en calidad de proveedor de servicios técnicos, no ejerce ningún control sobre el uso que hace el Establecimiento de los Datos transmitidos por el Huésped.
- Ofertas: los Establecimientos actualizan las Ofertas y, en particular, todas sus tarifas, disponibilidades y otra información relativa a las Ofertas. LOUVRE HOTELS GROUP procura garantizar la exactitud de las Ofertas, en particular con respecto a la disponibilidad, precio y descripción, pero no puede asegurar la fiabilidad e integridad de las mismas ni si las Ofertas se corresponden con

la información de la que dispone. Se invita al Huésped a contactar con el Establecimiento en cuestión para conocer los Términos y condiciones de su Estancia.

- estancias reservadas: una vez que el Establecimiento confirma la Reserva al Huésped a través del correo electrónico, el Establecimiento se convierte en el punto de contacto principal del Huésped.

En todos los casos, el Establecimiento es el único responsable de la forma en que se aprueba la estancia y, en general, es el único responsable de la relación con el Huésped, especialmente con respecto a la Oferta y la Reserva. El Huésped puede contactar con el Establecimiento para conocer los Términos y condiciones de su estancia.

8.3 Las fotografías que aparecen en los Servicios son para efectos informativos y no son contractuales. Aunque se hayan hecho todos los esfuerzos posibles para garantizar que las fotografías, las representaciones gráficas y los textos proporcionados para ilustrar los Establecimientos presentados ofrezcan una vista previa que sea lo más exacta posible al servicio de alojamiento propuesto, pueden darse variaciones, en particular debido a cambios de mobiliario o posibles renovaciones.

8.4 La empresa LOUVRE HOTELS GROUP no se hace responsable de la no ejecución o ejecución deficiente de la Reserva del Huésped en caso de fuerza mayor, un acto imprevisible e insalvable de un tercero, cualquier acto del huésped, en particular la falta de disponibilidad de la red de Internet, la incapacidad de acceder a los Servicios, la intrusión externa, virus informáticos, o bien en caso de pago anticipado no autorizado por parte del banco portador.

8.5 Los enlaces hipertextuales pueden redirigirle a otros sitios/servicios que no pertenecen al Sitio, las Marcas Comerciales y la Aplicación Móvil de LOUVRE HOTELS GROUP, que no acepta responsabilidad alguna en cuanto al contenido de estos sitios y servicios.

8.6 El Huésped acepta los riesgos derivados del uso de Internet. LOUVRE HOTELS GROUP hará todo lo posible para garantizar el correcto funcionamiento de los Servicios por parte de sus proveedores, pero no puede asegurar que los Servicios estén exentos de anomalías o averías. LOUVRE HOTELS GROUP, por lo tanto, no se hará responsable de daños derivados del uso o la incapacidad total o parcial de usar los Servicios. En particular, no se hará responsable en caso de incumplimiento o ejecución incorrecta debido al Huésped, a terceros o debido a un caso de fuerza mayor.

8.7 Socios: Se le recuerda al Huésped que, de acuerdo con el Artículo 5 de los Términos y condiciones, los Socios son responsables de las ofertas que publican en los Servicios. A este respecto, LOUVRE HOTELS GROUP actúa como intermediario entre el Huésped y el Socio.

LOUVRE HOTELS GROUP actúa transmitiendo los detalles de la Reserva del Huésped en un correo electrónico de confirmación que enviará al Huésped en nombre y representación del Socio.

LOUVRE HOTELS GROUP no puede verificar ni garantizar la exactitud, precisión o exhaustividad de la información. Por consiguiente, LOUVRE HOTELS GROUP no se hace responsable de ningún error, interrupción del servicio, información inexacta, confusa o errónea ni tampoco de la falta de información por parte de los Socios.

Todos los Socios cuyas ofertas están disponibles en los Servicios son responsables en todo momento de la exactitud, integridad y corrección de la información y ofertas que presentan y que se muestran en los Servicios, como las tarifas, precios, tasas, condiciones y disponibilidad.

8.8 Cualquier Reserva o pago que sea no válido, inoperativo, incompleto o fraudulento por motivos atribuibles al Huésped dará lugar a la cancelación de la reserva a expensas del Huésped sin perjuicio de cualquier acción civil o penal contra este último.

8.9 Al realizar una Reserva y durante su estancia, el Huésped se compromete a no dañar a los miembros del personal del Establecimiento ni a terceros presentes en el Establecimiento de ninguna manera. Un comportamiento de ese tipo puede ocasionar que el Establecimiento desaloje al Huésped del Establecimiento sin que el Huésped pueda reclamar ningún derecho a compensación.

## ARTÍCULO 9: CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Los Términos y condiciones aplicables son los aceptados por el Huésped en el momento de la Reserva. Sin embargo, LOUVRE HOTELS GROUP se reserva el derecho de modificar estos Términos y condiciones en cualquier momento, sin notificar al Huésped. Dichos cambios tendrán efecto inmediato. Cualquier uso de los Servicios posterior a la modificación de los Términos y condiciones implicará la aceptación por parte del Huésped de dichas modificaciones. Por consiguiente, se recomienda al Huésped consultar frecuentemente estos Términos y condiciones para que tenga en cuenta dichos cambios, imprima y conserve una copia de los Términos y condiciones.

## ARTÍCULO 10: DATOS PERSONALES

Es posible que LOUVRE HOTELS GROUP recoja Datos Personales, en particular de los Huéspedes (de ahora en adelante "**Personas Interesadas**"), en particular durante la Reserva y autenticación de los Huéspedes, como parte de la gestión del acceso y uso de los Servicios.

Para más información sobre la protección de sus Datos Personales, se invita a los Huéspedes a consultar la Política de Confidencialidad a la que se puede acceder en los Servicios, la Aplicación o haciendo clic en los siguientes enlaces:

En el sitio: <https://www.louvrehotels.com/fr/donnees-personnelles>



En los sitios de las marcas comerciales:

- PREMIÈRE CLASSE: <https://www.premiereclasse.com/fr/donnees-personnelles.html>
- HOSHO: <https://manage.cloudinn.net/reservation/online/#/rooms>
- CAMPANILE: <http://www.campanile.com/fr/donnees-personnelles.html>
- KYRIAD, KYRIAD PRESTIGE, KYRIAD  
DIRECT: <https://www.kyriad.com/fr/donnees-personnelles.html>
- GOLDEN TULIP, ROYAL TULIP, TULIP  
INN: <https://www.goldentulip.com/personal-information-policy>

En el sitio web del programa de fidelización LOUVRE HOTELS

GROUP: <https://www.flavoursbenefit.com/fr-fr/politique-des-donnees-personnelles/>

## ARTÍCULO 11: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Estos Términos y condiciones no implican de ningún modo una transferencia de los derechos de propiedad intelectual. El Huésped se beneficia del derecho exclusivo de navegar y, en particular, de realizar Reservas en los Servicios, en todo el mundo y en las condiciones establecidas en los Términos y condiciones. Las marcas y logotipos que aparecen en el Sitio son propiedad intelectual de LOUVRE HOTELS GROUP. Está prohibido el uso de los mismos sin el consentimiento previo por escrito de LOUVRE HOTELS GROUP. La reproducción total o parcial en cualquier medio de este sitio o su información está autorizada exclusivamente para fines personales. Los textos presentados online en este sitio, salvo que se mencione específicamente, son propiedad intelectual y legal de su editor, LOUVRE HOTELS GROUP. Estos textos originales pueden citarse bajo las condiciones establecidas por el Artículo L 122-5 del Código de Propiedad Intelectual, siempre que se indique con un texto claro la URL del sitio o en forma de enlace hipertextual. Cualquier reproducción fotográfica que aparezca en el Sitio es propiedad de LOUVRE HOTELS GROUP o ha sido objeto de autorización previa por parte de su autor. Cualquier enlace desde este Sitio ha sido objeto de autorización previa y cualquier enlace a este Sitio debe someterse a autorización previa por escrito.

## ARTÍCULO 12: INTEGRIDAD Y TÍTULOS

Estos Términos y condiciones se complementan con los avisos legales, la política de datos personales y la política de uso de cookies.

Como es probable que estos documentos cambien con el tiempo, prevalece la versión más reciente sobre las versiones anteriores. Son de aplicación estos documentos contractuales y se excluye cualquier otro documento emitido por el Huésped, que no es vinculante para LOUVRE HOTELS GROUP.

Este documento manifiesta la totalidad de las obligaciones de las Partes en lo que respecta a los temas que abarcan. No se pueden incorporar Términos y condiciones generales o específicos comunicados por el Huésped a estos Términos y condiciones.

En caso de contradicciones entre la confirmación de la Reserva y los Términos y condiciones generales, las disposiciones establecidas en la confirmación de la Reserva serán solamente aplicables para la obligación en cuestión.

En caso de que surja una dificultad de interpretación entre cualquiera de los títulos que encabezan las cláusulas de estos Términos y condiciones y cualquiera de las cláusulas, los títulos se descartarán y prevalecerá el contenido de la cláusula en cuestión.

#### ARTÍCULO 13: FUERZA MAYOR

“Fuerza mayor” significa cualquier evento externo que sea imprevisible, inevitable y que esté fuera del control del Huésped o del LOUVRE HOTELS GROUP. Estos casos de fuerza mayor o acontecimientos fortuitos se consideran aquellos generalmente reconocidos por la jurisprudencia de los tribunales franceses.

Ninguna de las partes se considerará responsable ante la otra parte en caso de incumplimiento de sus obligaciones derivado de un acontecimiento de fuerza mayor. Se acepta expresamente que, para las partes, los casos de fuerza mayor suspenden el cumplimiento de sus obligaciones mutuas y que cada parte cargará con los costes que se deriven de ello.

#### ARTÍCULO 14: RECLAMACIONES – SERVICIOS PARA CLIENTES

Cualquier solicitud de información o reclamación relativa a una Reserva debe dirigirse al Establecimiento en cuestión, al servicio de atención al cliente del Socio, o al servicio de atención al cliente de LOUVRE HOTELS GROUP, que será responsable de garantizar la mediación entre las Partes.

Los datos de contacto para los servicios al cliente de LOUVRE HOTELS GROUP son los siguientes:

Por correo postal: Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 Puteaux

Por teléfono: + 33 (0)1 73 21 98 99

Por correo electrónico: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)

Se invita al Huésped a enviar cualquier reclamación relacionada con la estancia lo más pronto posible para facilitar el procesamiento de la misma. Además deben haberse tomado la molestia, durante su estancia, de notificar cualquier malestar para limitar las posibles consecuencias del mismo.

#### ARTÍCULO 15: BLOCTEL

De acuerdo con el Artículo L.223-1 del Código de Consumo francés, cualquier consumidor que no desee ser objeto de prospección comercial por teléfono puede registrarse, de forma gratuita, en una lista de personas opuestas a la prospección

telefónica. Se puede acceder a esta lista a través del siguiente sitio web: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### ARTÍCULO 16: RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Después de contactar con nuestros Servicios al Huésped y no obtener una respuesta satisfactoria dentro de un plazo de sesenta (60) días, puede presentar una solicitud al Defensor del Consumidor de Turismo y Viajes por correo electrónico mediante el formulario de referencia que puede encontrar en el sitio web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), o por carta a la siguiente dirección:

Association de Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

17 avenue Carnot

75017 PARÍS

También se informa al Huésped de la existencia de una plataforma europea para la Resolución de Disputas en Línea (Online Dispute Resolution, "ODR") a la que también puede dirigirse. El cliente puede acceder a ella desde el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### ARTÍCULO 17: LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y condiciones generales están sujetos a la ley francesa. De acuerdo con el Artículo L.141-5 del Código de Consumo francés, el consumidor puede, a su elección, remitir el asunto o bien a uno de los tribunales con jurisdicción territorial en virtud del Código de Procedimiento Civil, al tribunal del lugar en que residía en el momento de establecer el contrato o al del lugar en que se desarrollaron los acontecimientos perniciosos. Las Partes intentarán, en la medida de lo posible, alcanzar un acuerdo amistoso.