

ALBERGO TIFFANY DE MALTESE VINCENZO

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

En la presente sección se explica en detalle el proceso de reserva para una estancia en nuestra estructura, y la correspondiente Política de posible Cancelación con modalidades ligeramente diferentes según la temporada (alta, media o baja). La Dirección desea subrayar en cualquier caso que, dependiendo de las peculiaridades de cada caso individual, se reserva la posibilidad de decidir aplicar la política más estricta prevista y autorizada por la Ley (art. 1385 C.C.).

En el momento en que un cliente manifiesta su voluntad de hospedarse en nuestro Hotel, ya sea por teléfono o por correo electrónico, se solicita un correo de referencia para enviar un presupuesto detallado con fechas y precios. El cliente puede elegir entre diferentes tipos de tratamiento:

1. Solo Alojamiento;
2. Alojamiento y Desayuno;
3. Alojamiento, Desayuno y Cena (para estancias inferiores a 3 noches);
4. Alojamiento, Desayuno y Almuerzo (para estancias de menos de 3 noches);
5. Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena (para estancias de menos de 3 noches);
6. Media Pensión (para estancias iguales o superiores a 3 noches);
7. Pensión Completa (para estancias iguales o superiores a 3 noches);

Una vez confirmada por el cliente la voluntad de usufructuar de un tratamiento específico, las fechas del mismo y la aceptación de las tarifas, se envía al cliente un correo electrónico con el importe del costo total y del **depósito confirmatorio** a abonar, y los datos bancarios para el pago. Se solicita al cliente una copia del comprobante una vez realizado el pago. En el momento en que el importe resulte efectivamente recibido en la cuenta corriente del Hotel, la suma se contabiliza con un recibo fiscal o factura.

La Dirección subraya que **cualquier reserva se considera EFECTIVA únicamente en el momento en que se recibe el depósito confirmatorio** en la cuenta corriente. En caso de que esto no ocurra, el Hotel no se compromete a garantizar la disponibilidad de la habitación al cliente que simplemente manifiesta la voluntad de pernoctar. En caso de reservas de última hora, se considerará efectiva cualquier reserva en la que el cliente haya enviado por correo electrónico a la dirección hoteltiffanyceriale@gmail.com el recibo de la transferencia del depósito confirmatorio.

La **fianza confirmatoria** está prevista por la ley según el Código Civil (art. 1385 C.C.), es una suma pagada con fines de garantía, donde el cliente paga al hotelero una cifra que generalmente no supera el 30%, con el fin de confirmar la reserva. En el caso de que el cliente deba cancelar, no solo perderá la fianza, sino que podría verse obligado a indemnizar completamente al hotelero por la pérdida de ganancias. La fianza confirmatoria tiene en efecto una triple función de prevención del daño, de autotutela y de garantía de la obligación. En caso de que el hotelero no cumpla con proporcionar los servicios de alojamiento establecidos, el cliente podrá solicitar el doble de lo pagado, de no ser que el cliente acepte ser reubicado en una estructura de alojamiento cercana de igual o superior categoría. En caso de reubicación, los gastos de traslado a otra estructura y la posible diferencia de precio de la misma son a cargo del hotel que no consigue proporcionar los servicios confirmados.

La Dirección quiere subrayar que la política general que se aplicará es la mencionada en el párrafo anterior, y que cualquier excepción o derogación depende exclusivamente de concesiones, obviamente aplicadas de manera equitativa, que el Hotel se reserva para atender las necesidades y requerimientos de sus clientes.

La reserva de una habitación en el Hotel a través de un canal **directo** (correo electrónico, teléfono o Whatsapp) implica la aceptación de la presente Política de Cancelación. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la presente Política de Cancelación, es libre de no reservar, o de reservar en nuestras plataformas (Booking.com y Airbnb), con precios y políticas de cancelación ligeramente distintos.

La casuística de la Política de Cancelación, como se mencionó anteriormente, se divide por período (Alta, Media y Baja Temporada), y las fechas específicas de cada período se actualizan anualmente dependiendo de puentes y festividades.

I. DEFINICIÓN DE LOS PERÍODOS DE ALTA, MEDIA Y BAJA TEMPORADA

Para el año 2025-2026, los tres tipos de temporadas se distribuyen de la siguiente manera:

- A. Temporada ALTA: 18/04/25 - 04/05/25; 01/06/25 - 14/09/25; 19/12/25 - 06/01/26.
- B. Temporada MEDIA: 01/04/25 - 17/04/25; 05/05/25 - 31/05/25; 15/09/25 - 30/09/25; 01/12/25 - 18/12/25.
- C. Temporada BAJA: 07/01/25 - 31/03/25; 01/10/25 - 30/11/25.

II. DEFINICIÓN DEL PERÍODO DE PREAVISO

El período de preaviso de una cancelación se clasifica de la siguiente manera:

- A. Amplio preaviso: cancelación notificada **30 días o más de 30 días antes** del inicio de la estancia;
- B. Medio preaviso: cancelación notificada **más de 7 días pero menos de 30 días antes** del inicio de la estancia;
- C. Bajo preaviso: cancelación notificada **7 días o menos de 7 días antes** del inicio de la estancia;
- D. Ningún preaviso: cancelación **durante** la estancia de algunas de las noches acordadas;

Ejemplo: estancia prevista por 10 noches para 2 personas con régimen de Pensión Completa, al 5° día los huéspedes comunican que las noches totales serán 8 y no 10, cancelando así de hecho su reserva por dos noches de las 10 acordadas.

- E. No-show: El cliente no se presenta;

III. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE CANCELACIÓN SEGÚN EL TIPO DE ESTANCIA - TEMPORADA ALTA

A. Solo Alojamiento

- 1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel.
- 2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a resarcir la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún pactado para el Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
- 3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo

Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar íntegramente el costo de la estancia inicialmente acordado: las noches canceladas no son reembolsadas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

B. Alojamiento y Desayuno

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado, con excepción del costo del desayuno: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y

está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

C. Alojamiento, Desayuno y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia o el importe no pagado acordado para Alojamiento, Desayuno y Cena en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

D. Alojamiento, Desayuno y Almuerzo (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado por Alojamiento, Desayuno y Almuerzo en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

E. Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena en el Hotel.

2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

F. Media Pensión (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Media Pensión en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

G. Pensión Completa (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Pensión Completa en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

Nota. Las siguientes políticas se aplican **salvo EXCEPCIONES** (párrafo VI.).

IV. DEFINICIÓN POLÍTICAS DE CANCELACIÓN - TEMPORADA MEDIA

A. Solo Alojamiento

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por el Solo Alojamiento en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada.

Ejemplo (con números aleatorios, que pueden no corresponder a los costos reales para el período indicado): Alojamiento de dos noches para dos personas al precio de 100€ por noche. El costo total de la estancia asciende a 200€. Depósito confirmatorio de 60€. En caso de cancelación, el cliente perderá los 60€ y deberá abonar otros 40€ al Hotel, alcanzando así la suma total de 100€ abonados, es decir, el 50% de 200€.

3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

4. Sin Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar íntegramente el costo de la estancia inicialmente acordado: las noches canceladas no son reembolsadas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

B. Alojamiento y Desayuno

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

C. Alojamiento, Desayuno y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Cena en el Hotel.
2. Preaviso medio: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está obligado a reembolsar los costos de las cenas no realizadas. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

D. Alojamiento, Desayuno y Almuerzo (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Almuerzo en el Hotel.

2. Preaviso medio: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está obligado a reembolsar los costos de los almuerzos no realizados. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

E. Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Largo preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está obligado a reembolsar los costos de las comidas no consumidas. En caso de dudas, se recomienda

consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.

3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

F. Media Pensión (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Media Pensión en el Hotel.
2. Preaviso medio: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado para la Media Pensión en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo

Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

G. Pensión Completa (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Pensión Completa en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado para la Pensión Completa en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.2. de la presente sección.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a reembolsar la totalidad del importe acordado, con excepción del costo del desayuno y las comidas: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado aún, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.

5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

Nota. Las siguientes políticas se aplican **salvo EXCEPCIONES** (párrafo VI.).

V. DEFINICIÓN POLÍTICAS DE CANCELACIÓN - TEMPORADA BAJA

A. Solo Alojamiento

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia o el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por el Solo Alojamiento en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada.

Ejemplo (con números aleatorios, que pueden no corresponder a los costos reales para el período indicado): Alojamiento de dos noches para dos personas al precio de 100€ por noche. El costo total de la estancia asciende a 200€. Depósito confirmatorio de 60€. En caso de cancelación, el cliente perderá los 60€ y deberá abonar otros 40€ al Hotel, alcanzando así la suma total de 100€ abonados, es decir, el 50% de 200€.

4. Sin Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar íntegramente el costo de la estancia inicialmente acordado: las noches canceladas no son reembolsadas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y

está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

B. Alojamiento y Desayuno

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia o el importe no pagado acordado para el Alojamiento y Desayuno en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento y Desayuno en el Hotel.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

C. Alojamiento, Desayuno y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Cena en el Hotel.

2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Cena en el Hotel.
3. Bajo aviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está obligado a reembolsar los costos de las cenas no realizadas. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

D. Alojamiento, Desayuno y Almuerzo (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Almuerzo en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno y Almuerzo en el Hotel.
3. Bajo aviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está

obligado a reembolsar los costos de los almuerzos no realizados. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.

4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

E. Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena (para estancias de menos de 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para el Alojamiento, Desayuno, Almuerzo y Cena en el Hotel.
3. Bajo aviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado por Alojamiento y Desayuno en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. No está obligado a reembolsar los costos de las comidas no consumidas. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.

5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

F. Media Pensión (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Media Pensión en el Hotel.
2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Media Pensión en el Hotel.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia entre la mitad del importe total acordado para la Media Pensión en el Hotel y la fianza confirmatoria abonada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

G. Pensión Completa (para estancias iguales o superiores a 3 noches)

1. Amplio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a

pagar la diferencia, es decir, el importe no pagado acordado para la Pensión Completa en el Hotel.

2. Medio preaviso: En caso de cancelación, el cliente pierde la totalidad de la fianza confirmatoria, pero no está obligado a pagar la diferencia o el importe no pagado acordado para la Pensión Completa en el Hotel.
3. Bajo preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a indemnizar el 50% del importe acordado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a pagar la diferencia entre la mitad del importe total acordado para la Pensión Completa en el Hotel y la fianza confirmatoria pagada. En caso de dudas, se recomienda consultar el ejemplo mencionado en el punto A.3. de la presente sección.
4. Ningún Preaviso: En caso de cancelación, el cliente está obligado a pagar el precio de la estancia inicialmente acordado por las noches disfrutadas, y el precio de Solo Alojamiento por las noches canceladas.
5. No-show: El cliente está obligado a indemnizar la totalidad del importe pactado: pierde la totalidad de la fianza confirmatoria y está obligado a abonar la diferencia, es decir, el importe no pagado hasta el momento, recalculado para Solo Alojamiento en el Hotel, por cada una de las noches de la estancia.

Nota. Las siguientes políticas se aplican **salvo EXCEPCIONES** (párrafo VI.).

VI. EXCEPCIONES

En el presente párrafo se enumeran todas las posibles excepciones a las Políticas de Cancelación mencionadas anteriormente. Las primeras tres excepciones (puntos A-B-C) son válidas por ley para cualquier temporada, cualquier tratamiento y cualquier tipo de preaviso. La última excepción (punto D) ha sido decidida por la Dirección.

A. CANCELACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTES GRAVES

El cliente tiene derecho a la devolución de la totalidad de la fianza en los siguientes casos:

1. COVID-19;

2. Enfermedad, excluyendo cualquier enfermedad preexistente y conocida por el cliente o causada por el uso de medicamentos, alcohol o otras drogas;
3. Infortunio grave tale da impedire al cliente di presenziare nelle date della prenotazione.

La documentación que el cliente debe presentar para recibir el reembolso del depósito es la siguiente:

1. Certificado de positividad al COVID-19, realizado 48 horas o menos antes de la fecha de la estancia reservada;
2. Certificado de enfermedad o accidente grave sobrevenido, firmado por el Médico Tratante, en el que se indique claramente que el pronóstico coincide parcial o totalmente con las fechas de la estancia reservada.

En caso de enfermedad preexistente y conocida por el cliente o causada por el uso de medicamentos, alcohol u otras drogas, el cliente NO tiene derecho a ningún reembolso, y se aplican las Políticas de Cancelación anteriormente mencionadas, según el caso.

B. CANCELACIÓN POR MUERTE DEL CLIENTE, DE QUIEN VIAJA CON ÉL O DE UN PARIENTE CERCANO

El cliente tiene derecho a la devolución de la totalidad de la fianza en los siguientes casos:

1. Muerte del cliente;
2. Muerte de uno o más acompañantes del cliente;
3. Muerte de un pariente cercano.

La documentación que el cliente debe presentar para recibir el reembolso del depósito es la siguiente:

1. Certificado de defunción del cliente (presentado por un familiar, amigo, o quien haga sus veces);
2. Certificado de defunción de quien habría viajado con el cliente;
3. Certificado de defunción del familiar cercano y grado de parentesco.

C. CANCELACIÓN POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

El cliente tiene derecho a la devolución de la totalidad de la fianza en los siguientes casos:

1. Eventos no dependientes de la voluntad del cliente y no previsibles en el momento de la reserva de la estancia (Ejemplo: Convocatoria como jurado o testigo);
2. Casi de guerra, catástrofes, actos de sabotaje o terrorismo;
3. Cualquier otra causa de fuerza mayor.

La documentación que el cliente está obligado a presentar para recibir el reembolso del depósito varía según la peculiaridad del evento, manteniendo la obligación de que sea precisa, exacta y pertinente, con el fin de justificar claramente la objetividad de las causas.

Está excluido de las causas de fuerza mayor cualquier huelga de los medios de transporte, de las empresas o de otra naturaleza.

D. CANCELACIÓN NOTIFICADA MENOS DE 24 HORAS DESPUÉS DEL PAGO DE LA FIANZA CONFIRMATORIA

El cliente tiene derecho a la devolución de la totalidad de la fianza si concurren las siguientes condiciones:

1. La reserva en cuestión corresponde a un período de TEMPORADA MEDIA O BAJA;
2. La fecha de inicio de la estancia de la reserva en cuestión está prevista al menos 7 días después de la notificación de cancelación.

Ejemplo. La fianza confirmatoria se paga el 14/01/2025, para una reserva de 5 noches a partir del 27/01/2025. Al día siguiente, 15/01/2025, se notifica la cancelación. Los días que faltan para el inicio de la estancia son 12 (por lo tanto, más de 7) y el período es de temporada baja. La cancelación se confirma y la fianza se devuelve íntegramente.

En caso de que no concurren ambas condiciones, se aplican las políticas descritas en los párrafos anteriores.

VII. POSIBILIDAD DE MODIFICAR LAS FECHAS DE LA ESTANCIA Y SUS IMPLICACIONES RELATIVAS

En el presente párrafo se ilustran las eventualidades, condiciones y modalidades en las que la Dirección podría conceder al cliente la posibilidad de reprogramar las fechas de la estancia sin perder la fianza confirmatoria.

Se precisa que la política utilizada es en todo caso una política igualitaria, y la aceptación de algunas propuestas de cambio de fecha y no de otras depende únicamente de los siguientes factores:

- A. Tiempo de aviso del cliente;
- B. Causa de la solicitud de cambio de fecha;
- C. Tipo de temporada en la que se solicita el cambio de fecha;
- D. Disponibilidad efectiva del hotel en el período alternativo solicitado por el cliente.

La Dirección se reserva el derecho de evaluar individualmente cada caso según su peculiaridad, manteniendo el compromiso de proporcionar al cliente una adecuada motivación para cualquier aceptación o rechazo de cambio de fecha.

Para cualquier cambio de fecha se aplican los siguientes requisitos:

1. La solicitud debe estar motivada por causas objetivas y no depender simplemente de un cambio aleatorio de voluntad del cliente (por ejemplo, una previsión meteorológica de lluvia NO será aceptada como causa objetiva);
2. El cliente debe comprometerse a proporcionar toda la documentación en su poder para justificar la solicitud de cambio de fecha;
3. En caso de que las nuevas fechas de la estancia sean en una temporada distinta a la de la estancia inicialmente acordada, las condiciones son las siguientes:
 - a. Cambio de una temporada de costo superior a una temporada de costo inferior (por ejemplo, de alta a media temporada): el precio por noche de la estancia en las nuevas fechas no puede ser inferior al precio inicialmente acordado, por lo que se mantendrá el precio por noche inicialmente acordado;
 - b. Cambio de una temporada de costo inferior a una temporada de costo superior (por ejemplo, de temporada baja a temporada media): el precio por noche de la estancia será recalculado aplicando el correspondiente recargo según la temporada;
4. En caso de preaviso inferior a 30 días (preaviso medio o bajo), el costo total de la estancia alternativa solicitada no puede ser inferior al costo inicialmente acordado, independientemente de que el cliente pueda solicitar un número de noches o personas inferior al inicialmente establecido. Puede, en cambio, ser superior al acordado si el cliente desea incrementar el número de noches o de personas inicialmente solicitado o solicitar un tratamiento diferente;
5. En caso de aviso con una antelación igual o superior a 30 días (amplio aviso), el costo total de la estancia alternativa solicitada será

recalculado en su totalidad según la nueva temporada, régimen y número de personas solicitados.

6. En caso de que el cliente desee incrementar el número de noches inicialmente solicitadas, el precio por noche de las noches adicionales se aplicará según la temporada de las nuevas fechas.
7. En caso de que el cliente desee incrementar el número de personas inicialmente solicitado, el precio por noche de las noches para las personas adicionales se aplicará según la temporada de las nuevas fechas;
8. En caso de solicitud inicial de tratamiento de Media Pensión o Pensión Completa, el tratamiento solicitado por el cliente en las nuevas fechas de estancia debe ser el mismo solicitado en la estancia inicialmente pactada. En caso de no aplicabilidad (por ejemplo, en caso de cambio de una estancia de 5 noches en Media Pensión a una de 2 noches, en la que legalmente la Media Pensión no es proporcionable) se recalculará el costo total utilizando el precio por noche de la estancia inicialmente acordada y excluyendo los servicios adicionales no proporcionables, y se aplicará la política descrita en los puntos 3 y 4 de la presente sección;
9. La Dirección se reserva el derecho de conceder como máximo un cambio de fecha al cliente por cada estancia reservada. No es posible, en otras palabras, solicitar un segundo cambio de fecha para una estancia ya pospuesta, salvo excepciones (Párrafo VI.). En caso de que el cliente no pueda asistir en las fechas alternativas acordadas, perderá la totalidad del importe pactado inicialmente, salvo los costos de los servicios adicionales no prestados.
10. Para poder conceder un cambio de fecha al cliente, debe haber en el momento de la solicitud del cliente la real y efectiva disponibilidad para el nuevo período de interés. En caso negativo, se aplicarán las políticas de cancelación anteriormente descritas. La Dirección NO se compromete a comunicar al cliente variaciones de última hora (por ejemplo, por cancelaciones repentinas) en momentos posteriores a la declaración de indisponibilidad objetiva para el período alternativo de interés.

VIII. REFERENCIAS LEGALES

Se citan aquí las referencias legales en las que se basa la presente Política de Cancelación.

A. Art. 1341 C.C. (*Condiciones generales de contrato*).

Las condiciones generales del contrato preparadas por una de las partes son eficaces frente a la otra, si en el momento de la conclusión

del contrato esta las conocía o debería haberlas conocido usando la diligencia ordinaria.

En cualquier caso, no tienen efecto, si no son específicamente aprobadas por escrito, las condiciones que establecen, a favor de quien las ha redactado, limitaciones de responsabilidad, facultad de rescindir el contrato o de suspender su ejecución, o que sancionan a cargo del otro contratante caducidades, limitaciones a la facultad de oponer excepciones, restricciones a la libertad contractual en las relaciones con terceros, prórroga tácita o renovación del contrato, cláusulas compromisorias o derogaciones a la competencia de la autoridad judicial.

B. Art. 1175 C.C. (Comportamiento según corrección).

El deudor y el acreedor deben comportarse según las reglas de la corrección, en relación con los principios de la solidaridad corporativa.

C. Art. 1382 C.C. (Efectos de la cláusula penal).

La cláusula, con la que se conviene que, en caso de incumplimiento o de retraso en el cumplimiento, uno de los contratantes está obligado a una determinada prestación, tiene el efecto de limitar la indemnización a la prestación prometida, si no se ha convenido la indemnizabilidad del daño adicional.

La penalización es debida independientemente de la prueba del daño.

D. Art. 1218 C.C. (Responsabilidad del deudor).

El deudor que no ejecuta exactamente la prestación debida está obligado a indemnizar el daño, a menos que pruebe que el incumplimiento o el retraso fue determinado por una imposibilidad de la prestación derivada de una causa no imputable a él.

E. Art. 1223 C.C. (Indemnización del daño).

La indemnización por el incumplimiento o por el retraso debe incluir tanto la pérdida sufrida por el acreedor como la ganancia dejada de percibir, siempre que sean consecuencia inmediata y directa.

F. Art. 55 Cód. Consumo (Efectos del desistimiento).

1. El ejercicio del derecho de desistimiento pone fin a las obligaciones de las partes:

a) de ejecutar el contrato a distancia o negociado fuera de los locales comerciales; o

b) de concluir un contrato a distancia o negociado fuera de los locales comerciales en los casos en que una oferta haya sido hecha por el consumidor.