

Textos Legales Plataforma Web

En este documento explicaremos cómo adaptar de manera completa y correcta una web o ecommerce al RGPD/LOPD-GDD, la LSSICE y la LGDCU, normativas que regulan el tratamiento de datos que se realiza a través de la misma. Estructura del documento:

-  **Páginas 1 a 6: información teórica** general, sobre las obligaciones legales de una página web o tienda online. Aquí encontrarás también la solución a las dudas más habituales que nos consultan nuestros clientes.
-  **Páginas 6 a 9: información práctica**, sobre qué debes incluir en la web, y en qué lugares. **Esta información es fundamental para un óptimo cumplimiento.**
-  **Páginas siguientes:** los propios Textos Legales que deberás añadir a tu página web.

1) Información General

Normalmente, a través de una página web (ya sea corporativa, ecommerce, blog...), se tratan datos personales de tus clientes y usuarios y, por tanto, **debemos adaptarla para los requisitos establecidos en la LOPD/RGPD**, y garantizar así la protección y buen tratamiento de datos personales. La otra normativa que se debe cumplir es la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (**LSSICE**), que regula las obligaciones al respecto. Algunas de estas obligaciones son:

1.1 El deber de Información

Es obligatorio que una página web contenga un **Aviso Legal** con cierta información, enlazada desde **un lugar visible y accesible** en todo momento (normalmente, en el footer de la web):

-  Nombre completo (autónomos) o razón social (empresas), incluyendo su NIF/CIF. Esto es indispensable, y no podrá sustituirse, en caso de autónomos, por la marca comercial. Es decir, **no se podrán ocultar estos datos**. Debes ser consciente de que la adaptación de la web es para la protección del conjunto de los usuarios, no para la protección de uno/a mismo/a.
-  Datos de contacto: dirección, teléfono, email.
-  Nº de inscripción del Registro Mercantil (empresas).

Además, se debe informar de si se precisa o no de una autorización administrativa previa o los datos del Colegio profesional, número de colegiado, título académico y Estado de la UE en el que se expidió, con su homologación, si se tuviese y fuese necesario (por ejemplo, autónomos de la rama sanitaria).

1.2 Política de Privacidad

La web deberá incluir también una **Política de Privacidad** en la que se especifique, de manera precisa y completa, qué tratamiento de datos personales (los que se envían por email o a través de los formularios de contacto o contratación) se va a realizar por parte del Responsable. Deberá contener, entre otra información lo siguiente:

-  Políticas de obtención y tratamiento de datos. Es decir, cómo se obtienen y cómo se van a tratar los datos personales.
-  Base jurídica (consentimiento, vínculo contractual...).
-  Cómo y ante quién ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, portabilidad.
-  Si existen cesiones de datos y a quiénes (empresas de hosting, de email...).
-  Si hay transferencias internacionales de datos.

1.3 Política de Cookies

Las cookies son unos pequeños archivos que una web puede instalar en el navegador y que permiten “recordar” determinadas acciones del Usuario. En las páginas web que instalen cookies, se debe incluir una **Política de Cookies** y, además, un letrero con información en zona visible que incluya información sobre el uso e instalación de estas cookies, un enlace a la política, así como un botón de aceptar/cancelar. En el caso de instalación de cookies técnicas, esto es, las necesarias para el uso de la web, bastará con el letrero inicial y la existencia de la política de cookies. Sin embargo, la instalación de **cookies analíticas** (por ejemplo, de Google Analytics) o de determinados servicios que almacenen información sobre **el comportamiento del Usuario** (como algunas de chats online, o píxeles para hacer remarketing) requieren de su **consentimiento expreso**. Profundizaremos en el apartado 2.3 de este documento.

1.4 Condiciones de Venta

Al realizar venta directa a través de la web (tienda online), además de lo indicado anteriormente, tendrás el deber de facilitar al usuario información referente al proceso de contratación electrónica, tanto antes como después de la celebración del contrato. Así, de forma previa, deberá incluir, al menos, la siguiente información:

-  Trámites que deben seguirse para contratar o comprar en la web.
-  Si el contrato se va a archivar y si este será accesible.
-  Medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos.
-  Lengua o lenguas en la/s que podrá formalizarse el contrato.
-  Condiciones generales de contratación (pagos, desistimiento, etc.).

Posteriormente a la formalización del contrato (es decir, la venta), se deberá confirmar que se ha recibido la solicitud mediante **correo electrónico en las 24 horas siguientes**, a la dirección facilitada por el usuario. Esto suele hacerse de manera automática.

1.5 Ley de Defensa del Consumidor

La normativa de protección al consumidor se actualiza de manera periódica, especialmente con el objetivo de adaptarse a las exigencias europeas. Destacamos los siguientes requisitos, que deben cumplir las tiendas online:

1. Se deberá **mostrar de forma clara e inequívoca el precio final** del producto adquirido o servicio contratado antes de que se concluya la transacción y deberá ser aceptado expresamente por el consumidor. Con los bienes o servicios cuyo precio no puede calcularse de antemano o se hacen mediante presupuesto, se deberá informar de cuáles son los criterios para determinar dicho precio.
2. Debe indicarse de forma clara y legible los **modos de pago** y si hay alguna restricción en los mismos.
3. El vendedor necesitará el consentimiento expreso del usuario para poder aplicarle **gastos adicionales**, y se deben eliminar las casillas premarcadas en los formularios online. En cualquiera de los casos, el consumidor **debe ser informado, antes de comprar, del coste final**, incluidos impuestos y tasas o cualquier coste adicional que pudiera aplicarse, por ejemplo, gastos envío o licencias.
4. El comprador ha de ser informado, hasta el último paso de la transacción o proceso de compra, de que la **aceptación de la oferta obliga al pago por su parte**. Para ello, por ejemplo, el botón de formalizar pedido debe expresar al consumidor que implica una obligación de pago y debe ser fácilmente identificable. Por ejemplo: “Procesar y Pagar”, “Formalizar compra” o similar.
5. En caso de existir envío de productos físicos, el vendedor será el encargado de **asumir los riesgos que pudiera sufrir el producto** durante el transporte hasta que sea entregado al consumidor.
6. Según el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, se prohíbe el recargo de cualquier cantidad por el uso de un medio de pago. Es decir, el vendedor **no podrá cobrar un recargo sobre el precio del servicio** a los consumidores o clientes por pagar mediante tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago. Por ejemplo, no se podrá repercutir la comisión de Paypal o del TPV.
7. Deberá indicarse con exactitud de los plazos de entrega y medios de envío, o los de prestación del servicio. De no indicarse en la oferta, por ser éste indeterminado, deberá realizarse en un **máximo de 30 días** desde la celebración del contrato.
8. Cuando el importe de una compra sea cargado utilizando el número de una tarjeta de crédito sin que ésta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En el caso de que la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y éste hubiese exigido indebidamente la anulación, quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

9. Si procede, debe informar claramente de la **garantía legal** de los productos.
10. La **política de devolución**, debe estar claramente expresada, preferiblemente en una página de contenido a la que todos los Usuarios tengan acceso y que puedan localizar fácilmente, es decir, **tiene que ser legible y accesible**.
11. Hay que **detallar de forma explícita los supuestos en los que NO se podrá devolver el precio del servicio** (por ejemplo, que ya haya sido prestado) o producto (por ejemplo, el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de salud o higiene).
12. Los clientes tendrán derecho a recibir la **factura en papel** sin sobrecoste adicional, si así lo desean.
13. En el caso de **contenidos digitales**, debe informar sobre sus funciones, medidas técnicas de protección aplicables, y sobre los equipos y programas compatibles con los mismos, así como de cualquier limitación técnica que pudieran tener.
14. Si se hace una oferta de forma telefónica, esta debe ser **confirmada por escrito** al consumidor, y no tendrá efecto hasta que el consumidor dé su acuerdo por escrito.
15. Ya sea por teléfono o por Internet, la **atención al cliente** debe ser personalizada, de manera directa y estar bien diferenciada de cualquier otro servicio u actividad que el prestador brinde. Además, las líneas de teléfono de atención al cliente que ponga el empresario a disposición del consumidor **no pueden superar la tarifa básica**, es decir, no serán válidos los números de tarificación adicional (como los 902).
16. Al atender quejas y reclamaciones de clientes, la empresa tendrá que entregarle al destinatario **una clave personal que lo identifique** y justifique la reclamación. El plazo máximo para gestionar una respuesta es de un mes.
17. En el caso de contratos con **compromiso de permanencia**, se establece que en caso de que el usuario incumpla el mismo, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.
18. Como en cualquier web, se deberá **informar** previamente de la **dirección** completa del establecimiento, así los datos de contacto. También habrá de informarse de la dirección completa a la que el consumidor y usuario podrá dirigir sus reclamaciones, si no se corresponde con la primera.
19. La lectura debe ser totalmente clara para el usuario. El **tamaño mínimo de letra** en el contrato no podrá ser inferior a **1,5 milímetros**. El contraste del fondo con respecto al texto no podrá dificultar su lectura (por ejemplo, gris claro sobre blanco).
20. Según el Reglamento comunitario EU2018/302, se prohíbe el llamado geobloqueo, es decir, todas las tiendas online deberán vender a todos los clientes de la UE, y en las mismas condiciones (sin recargos).

[1.6 Derecho de Desistimiento](#)

El desistimiento es la posibilidad que la Ley otorga al cliente de cancelar el contrato sin necesidad de alegar causa alguna. Por Ley, el **plazo mínimo de desistimiento** es de **14 días naturales**. En caso de que el consumidor no sea informado del plazo de desistimiento, **dicho plazo se ampliará a 12 meses**. Si la contratación del servicio se efectuase mediante un acuerdo de crédito, el desistimiento del contrato principal implicará la resolución de aquél.

En caso de existir envíos, **se debe devolver el importe de los gastos de envío**, excepto si hay algún tipo de entrega especial (por ejemplo, urgente), en cuyo caso se devuelve sólo la diferencia entre el servicio estándar y el especial, circunstancia que debe quedar especificada por escrito en la página de la política de devolución. **Se puede exigir al cliente el pago de los gastos de devolución** del producto, siempre y cuando se haya informado previamente y por escrito.

Para ejercer este derecho, será obligatorio poner a disposición del comprador un **formulario de desistimiento**, que deberá ser facilitado junto con la información previa a la compra (ponemos a tu disposición un modelo al final de este documento). Este formulario deberá poder descargarse de la web, o bien se podrá generar un formulario online, claramente accesible, para que el usuario pueda ejercitar su derecho. En cualquier caso, se debe facilitar información de cómo el usuario puede realizar la solicitud de desistimiento y, en caso de que se produzca, debe facilitar **un acuse de recibo** de la solicitud.

El vendedor debe devolver el dinero en un **plazo máximo de 14 días naturales a partir de la comunicación del desistimiento**. Si no se cumple el plazo legal, el comprador puede reclamar el doble de la cantidad a devolver e, incluso, **exigir daños y perjuicios** por el retraso.

El usuario **no podrá ejercer el derecho de desistimiento** en determinados casos:

- 🛡 **Productos:** cuando los bienes sean **claramente personalizados**, puedan deteriorarse o **caducar con rapidez**, o no son aptos para ser devueltos por razones de **protección de la salud o de higiene** y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- 🛡 **Servicios:** si el servicio ya ha sido prestado (en caso de prestación parcial, el Usuario tiene derecho a la devolución de la parte del servicio no realizada).

1.7 Información de interés: Envíos publicitarios

La LSSICE **prohíbe de forma expresa** el envío de **correos electrónicos publicitarios no consentidos**, salvo que sean a **clientes** (y, en este caso, de servicios o productos relacionados). Esta prohibición incluye el envío de emails a Usuarios de **bases de datos compradas** para hacer un envío masivo, que rara vez cumplen con este requisito. Se debe investigar si los integrantes de esta base de datos han dado su consentimiento expreso. De lo contrario, existe riesgo de sanción, además de que, probablemente, se

destruya la reputación de la IP y muchos servidores (como los de Hotmail/Gmail) bloqueen los correos, impidiendo incluso las comunicaciones con clientes habituales.

Por otra parte, al enviar **SMS o correos electrónicos comerciales**, no es estrictamente necesario que contengan referencias como “publicidad” o “publi”, pero sí deben ser **debidamente identificables como envíos comerciales** (es decir, que no enmascaren como un correo o SMS de tipo administrativo, por ejemplo). Además, debe darse al Usuario la opción de darse de baja (gratuitamente) de la lista.

Por último, antes de realizar cualquier tipo de comunicación con una potencial cliente, se debería consultar la Lista Robinson (<https://www.listarobinson.es/>), dónde los usuarios pueden darse de alta al objeto, precisamente, de no recibir ningún tipo de comunicación de estas características.

2) Cumplimiento Práctico

Información importante

Hasta ahora hemos indicado alguna teoría sobre la normativa. En este apartado, explicaremos lo necesario para un óptimo cumplimiento **a nivel práctico**. La observancia de estos pasos debe ser estricto para un cumplimiento al 100% de las normativas. De no ser así, incluso aunque se cubran los aspectos más importantes, podría acarrear una sanción.

2.1 Implementación de Textos Legales

En este documento ponemos a tu disposición los Textos Legales que hemos redactado para tu web o ecommerce: **Aviso Legal y Condiciones de Uso, Política de Privacidad, Política de Cookies y Condiciones de Venta**. Por supuesto, podrás adaptarlos a tus propias expresiones y forma de comunicarte con tus usuarios, y podrás añadir cláusulas o condiciones específicas si lo consideras necesario, o eliminar las que creas que no se aplica a tu negocio (tras consultarlo con nosotros). El primer paso será implementar los Textos Legales en la web. Para ello, puedes generar **una única sección** (tipo “Términos y Condiciones”), dónde se incluya el aviso legal, la política de privacidad, la de cookies, y las condiciones de uso y venta, o bien puedes dividir cada uno de los sub-apartados en **secciones distintas** (**recomendamos esta última opción**). En cualquier caso, recuerda que los enlaces a los Textos Legales deben estar **permanentemente** visibles en la web (generalmente, al pie de la misma). Ejemplo:



[Aviso Legal](#) | [Política de Privacidad](#) | [Política de Cookies](#) | [Condiciones de Contratación](#)

2.2 Formularios de contacto, registro...

El usuario de una web debe aceptar previamente el tratamiento de sus datos, aceptación que debe ser libre, inequívoca e informada. Para ello, debemos habilitar en TODOS los formularios, una casilla (o varias, según la finalidad) de aceptación (checks) desmarcados, que el usuario debe marcar para tratar sus datos. El usuario deberá poder elegir qué casillas quiere marcar y cuáles no antes de enviar el formulario.

Ejemplos de casillas de formularios

Casilla de contacto	☐ Acepto el tratamiento de mis datos con la finalidad de recibir la información solicitada
Casilla envío publicidad	☐ Acepto el tratamiento de mis datos con la finalidad de recibir comunicaciones comerciales
Casilla de reserva / contratación	☐ He leído y acepto las condiciones de venta y contratación
Casilla de registro Members Only	☐ Acepto el tratamiento de mis datos con la finalidad de registrarme como miembro del programa de fidelización

Además, **todos los formularios deberán incluir una información mínima exigible** ("primera capa"), que indique quién es el responsable de la web, la finalidad del tratamiento, la base jurídica, los derechos que puede ejercer el usuario, las cesiones de datos que pueda haber, la existencia de transferencias internacionales de datos (si las hay), y un enlace a la Política de Privacidad ("segunda capa") para ampliar información. Esta información debe ponerse en lugar visible, **ANTES** de enviar el formulario (por ejemplo, justo después de los checks).

Modelos de 1ª capa:

Formulario de contacto

Responsable del tratamiento	Hotel Constanza S.L.
Finalidad	Enviarte información relacionada con tu solicitud de información.
Legitimación	Consentimiento
Cesiones de datos y transferencias	No se realizan cesiones, salvo a los proveedores de servicios de alojamiento de los servidores ubicados dentro de la UE.
Derechos	Podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, portabilidad, o retirar el consentimiento enviando un email a info@hotelconstanza.com
Más información	Consulta nuestra Política de Privacidad para más información.

Formulario de reserva

Responsable del tratamiento	Hotel Constanza S.L.
Finalidad	Procesar tu reserva y realizar la gestión administrativa, contable y fiscal derivada de nuestra relación comercial.
Legitimación	Ejecución de un contrato
Cesiones de datos y transferencias	No se realizan cesiones, salvo a los proveedores de servicios de alojamiento de los servidores ubicados dentro de la UE.
Derechos	Podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, portabilidad, o retirar el consentimiento enviando un email a info@hotelconstanza.com
Más información	Consulta nuestra Política de Privacidad para más información.

Formulario de registro Members Only

Responsable del tratamiento	Hotel Constanza S.L.
Finalidad	Registrarte en nuestro programa de fidelización y acumular ventajas por ser miembro.
Legitimación	Consentimiento
Cesiones de datos y transferencias	No se realizan cesiones, salvo a los proveedores de servicios de alojamiento de los servidores ubicados dentro de la UE.
Derechos	Podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, portabilidad, o retirar el consentimiento enviando un email a info@hotelconstanza.com
Más información	Consulta nuestra Política de Privacidad para más información.

2.3 Bloqueo de cookies analíticas

Como indicamos en el apartado 1.3 de este documento, en el caso de instalación de **cookies analíticas** (por ejemplo, de Google Analytics) o de determinados servicios que almacenen información sobre **el comportamiento del Usuario** (como algunas de chats online, o píxeles para hacer remarketing) requieren de su **consentimiento expreso**.

Es decir, **se deberá BLOQUEAR la instalación de estas cookies hasta el Usuario no las acepte**. No serán válidos consentimientos tácitos (como que el usuario simplemente entre en la web) ni su instalación automática.

Tampoco será válida la instalación de las cookies al realizar alguna acción positiva en la web (visitar un enlace, hacer scroll...), ya que no sería un consentimiento libre y voluntario por parte del Usuario.

El usuario deberá poder gestionar su consentimiento de manera **directa y granular** (por finalidad), normalmente mediante un panel online. Además, los usuarios deberán tener **acceso al sistema de gestión o configuración de las cookies de forma permanente**. El botón o enlace para configurar las preferencias de cookies debe llevar al usuario directamente al panel de configuración.

Ejemplo cookies

Ejemplo texto aviso de cookies

En Hotel Constanza utilizamos cookies propias y de terceros para analizar el uso del sitio web y ofrecer marketing personalizado sobre la base de un perfil elaborado a partir de hábitos de navegación (por ejemplo, páginas visitadas). Tienes más información en nuestra Política de Cookies (*enlace a página de cookies*). **Configuración de preferencias** (enlace selección de cookies)

Ejemplo módulo de gestión de cookies (aviso + consentimiento granular) con plugin gratuito de Wordpress "Complianz"

Uso de cookies

Utilizamos cookies propias y de terceros para analizar el uso del sitio web y ofrecer marketing personalizado sobre la base de un perfil elaborado a partir de hábitos de navegación (por ejemplo, páginas visitadas). Tienes más información en nuestra **Política de Cookies**.

RECHAZAR
COOKIES

CONFIGURAR

ACEPTAR
COOKIES

Ejemplo acceso permanente (suele ubicarse un botón en la esquina inferior derecha en cada sección de la web)

Gestionar consentimiento

El consentimiento prestado por un usuario para el uso de una determinada cookie no debería durar más de **24 meses**, y durante ese periodo, sus preferencias deben mantenerse sin solicitarle el consentimiento nuevamente cada vez que visite la página.

Si los **finés de uso de las cookies cambian** después de haber obtenido el consentimiento del usuario, será necesario actualizar la política de cookies y permitir a los usuarios tomar una nueva decisión.

2.4 Gestión de Derechos y Consentimientos

Tan importante como obtener el consentimiento del usuario para tratar sus datos, es poder demostrar que lo hemos obtenido, y poder, además, **gestionar adecuadamente las solicitudes de ejercicios de derechos** por parte de los usuarios. Así, es una buena práctica instalar en la web un listado interno (log) de los usuarios que han rellenado un formulario de contacto y/o de registro, con el fin de demostrar **que hemos obtenido dicho consentimiento, y cuándo**.

También es aconsejable añadir un formulario para que el usuario pueda ejercer sus derechos de manera sencilla y gratuita, además de poder gestionar sus preferencias de privacidad (por ejemplo, poder retirar el consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales cuándo se desee). En el caso de páginas con registro de usuarios (tiendas online, blogs, tiendas de servicios...), el ejercicio de estos derechos debe poder hacerse, además, **de forma telemática**: *acceso* (saber qué datos tenemos de ese usuario), *rectificación* (modificar los datos), *limitación* (eliminar una parte de los datos), *oposición u "olvido"* (cancelación y/o borrado de los datos) o *portabilidad* (exportación de datos en formato descargable).

¿Lo hacemos nosotros?

¿No sabes cómo implementar las medidas necesarias en tu web o tienda online? ¿No tienes ningún informático/a de mano, o éste no tiene conocimientos jurídicos suficientes?

Consulta a tu Asesor Personal LOPD/RGPD, pondremos a tu disposición a nuestros **técnicos especialistas** y adaptaremos al 100% tu web, en condiciones preferentes: implementación y enlazado de textos legales, cláusulas en formularios, bloqueo de cookies analíticas...

3) Tus Textos Legales

En las siguientes páginas podrás encontrar los textos legales redactados para tu web, y que deberás implementar como te hemos indicado en este documento. Se dividen en:

-  Aviso legal y Condiciones de Uso (inicio en página 12)
-  Política de Privacidad (inicio en página 17)
-  Política de Cookies (inicio en página 23)
-  Condiciones de Venta y Contratación (inicio en página 28)

IMPORTANTE: CONTENIDO REGISTRADO

El contenido de este documento está registrado y es propiedad exclusiva de ExpertosLOPD®. Pueden ser usados únicamente en la página web o tienda online para la que fueron creados. Cualquier uso fraudulento o **duplicado sin nuestro consentimiento expreso será denunciado.**

AVISO LEGAL

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), Hotel Constanza S.L. (en adelante, “Hotel Constanza”), Responsable de esta página web, pone a disposición de los Usuarios la presente información, para definir sus Condiciones de Uso.

Adicionalmente a los contenidos aquí expuestos, los aspectos específicos relacionados con la protección de los datos personales y la privacidad de los usuarios de esta web se desarrollan en las páginas de Política de Privacidad y Política de Cookies.

Identidad del Responsable del Tratamiento

- **Denominación Social:** Hotel Constanza S.L.
- **Nombre Comercial:** Hotel Constanza
- **CIF:** B60458411
- **Domicilio Social:** Calle Bruc 33, 08010, Barcelona, España
- **Actividad:** Turismo
- **Teléfono:** 932701910
- **eMail:** info@hotelconstanza.com
- **Nombre de Dominio:** www.hotelconstanza.com

Finalidad de la Web

La web de Hotel Constanza tiene las siguientes finalidades:

- Puesta a disposición del Usuario de un sistema de reserva de habitaciones por medios electrónicos, así como ofrecer información sobre el hotel
- Divulgación de información relacionada con el sector de actividad del Responsable.

Marco Normativo

La actividad de esta tienda online se encuentra sujeta al marco legal español y europeo, concretamente a las siguientes normas:

- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) (UE) 2016/679, de 27 de abril, que regula el tratamiento de datos personales en los países de la Unión Europea.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD y GDD), norma de ámbito regional (aplicable a España), y que define y amplía muchos de los conceptos y derechos presentes en el RGPD.

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), norma que afecta a aquellas webs que, de alguna forma, realicen actividades económicas mediante medios electrónicos, como es el caso de esta web.
- Ley 03/2014, de 27 de marzo, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), que regula las condiciones de venta y contratación.

Condiciones de Uso y Responsabilidades

Toda persona que acceda a este sitio web asume el papel de Usuario, comprometiéndose a la observancia y cumplimiento riguroso de las condiciones aquí dispuestas, así como a cualquiera otra disposición legal que fuera de aplicación. “Hotel Constanza” no se hará responsable de los daños y perjuicios, propios o a terceros, producidos por el uso inadecuado de este sitio web por parte del Usuario.

El contenido suministrado por los Usuarios de la web (datos personales, imágenes...) es responsabilidad única y exclusiva de los mismos. “Hotel Constanza” se compromete a respetar su intimidad y anonimato, salvo que, a instancias de una Autoridad, se nos soliciten sus datos. “Hotel Constanza” no verificará por tanto la información que se publique, pero sí tiene el derecho (aunque no la obligación) de investigar su contenido, con objeto del cumplimiento de la ley y de las presentes Condiciones de Uso.

Las siguientes conductas quedan terminantemente prohibidas por “Hotel Constanza”. Si el Usuario comete cualquiera de los actos descritos en los puntos siguientes que sea, además, constitutivo de un delito, “Hotel Constanza” se reserva la potestad de ponerlo en conocimiento de las autoridades si se constata la comisión del mismo:

- Introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas susceptibles de provocar daños en los sistemas físicos o lógicos del propietario del dominio, de sus proveedores o de terceros. Esta prohibición también incluye los scripts que pudieron ser insertados.
- Reproducir sin autorización los contenidos de la web.
- Proveer contenido que pueda violar una ley local, nacional o internacional, incluyendo leyes relacionadas con la protección de los derechos de autor, marcas o patentes.
- Acceder (o intentar hacerlo) a zonas restringidas de la plataforma sin cumplir las condiciones exigidas para tal acceso. Así como revelar datos sobre el funcionamiento de la web sin autorización expresa de los administradores de la misma.
- Eludir (o intentarlo) los sistemas de pagos establecidos por “Hotel Constanza”.
- Usar el servicio de tal manera que impida o dificulte la disponibilidad del mismo a otros usuarios o se vean afectados negativamente.

- Interceptar correos electrónicos o intentarlo.
- Enviar mensajes en cadena, correos basura, así como spams o cualquier otra forma de publicidad no autorizada.
- Incitar a otro usuario a cometer una ilegalidad cualquiera que sea.
- Aprovechar las herramientas que la web ofrece para cualquier tipo de contraprestación por parte de otros Usuarios.

El contenido de esta web no puede ser considerado, en ningún caso, sustitutivo de asesoramiento legal.

“Hotel Constanza” se reserva el derecho a modificar cualquier tipo de información que pudiera aparecer en la web, en cualquier momento y sin previo aviso, sin que exista obligación de preavisar o poner en conocimiento de los Usuarios dichas obligaciones, entendiéndose como suficiente la publicación en el presente sitio web.

Este sitio web ha sido revisado y probado para que funcione correctamente de manera ininterrumpida. No obstante, “Hotel Constanza” no descarta la posibilidad de que existan ciertos errores de programación, falta de disponibilidad puntual (por ejemplo, caídas del servidor, o mantenimiento del mismo) o que acontezcan causas de fuerza mayor, catástrofes naturales, huelgas, o circunstancias semejantes que hagan imposible el acceso temporal a la página web. De igual forma, “Hotel Constanza” no puede garantizar el funcionamiento ininterrumpido o totalmente libre de errores de esta web, ni se responsabiliza de los virus que tengan su origen en una transmisión telemática infiltrados por terceros generados con la finalidad de obtener resultados negativos para un sistema informático.

El Usuario se compromete a no utilizar esta web ni, si es el caso, los servicios o productos ofrecidos en el mismo, para la realización de actividades contrarias a la ley, al orden público o a estas Condiciones de Uso. Por tanto, “Hotel Constanza” no se hace responsable de la información y contenidos almacenados, a título enunciativo pero no limitativo, en foros, chat’s, generadores de blogs, comentarios, redes sociales o cualesquiera otro medio que permita a terceros publicar contenidos. No obstante y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 11 y 16 de la LSSI-CE, “Hotel Constanza” se pone a disposición de todos los Usuarios, autoridades y fuerzas de seguridad, colaborando de forma activa en la retirada o en su caso bloqueo de todos aquellos contenidos que pudieran afectar o contravenir la legislación nacional, o internacional, derechos de terceros o la moral y el orden público. En caso de que un Usuario considere que existe en la web algún contenido que pudiera ser susceptible de esta clasificación, se ruega lo notifique de forma inmediata a nuestro personal.

“Hotel Constanza” se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a la web sin necesidad de advertencia previa, a instancia propia o de un tercero, a aquellos Usuarios que incumplan nuestras Condiciones de Uso.

Propiedad Intelectual

El sitio web, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento, los diseños, logotipos, texto y/o gráficos son propiedad de “Hotel Constanza” o, en su caso, dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores.

Todos los contenidos del sitio web se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, así como inscritos en los registros públicos correspondientes, y no se permite la reproducción y/o publicación, total o parcial, del sitio web, ni su tratamiento informático, su distribución, difusión, modificación o transformación, sin el permiso previo y por escrito del mismo. “Hotel Constanza” velará por el cumplimiento de las anteriores condiciones, así como por la debida utilización de los contenidos presentados en sus páginas web, ejercitando todas las acciones civiles y penales que le correspondan en el caso de infracción o incumplimiento de estos derechos por parte del Usuario.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos a “Hotel Constanza” y que pudieran aparecer en el sitio web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos. En todo caso, “Hotel Constanza” cuenta con la autorización expresa y previa por parte de los mismos. “Hotel Constanza” reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de propiedad industrial e intelectual, no implicando su sola mención o aparición en el sitio web la existencia de derechos o responsabilidad alguna del Responsable sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio o recomendación por parte del mismo.

Enlaces de terceros

“Hotel Constanza” puede poner a disposición del Usuario enlaces u otros elementos que permiten el acceso hacia otros sitios web pertenecientes a terceros. No comercializamos los productos y/o servicios de dichas páginas enlazadas, ni asumimos ningún tipo de responsabilidad sobre las mismas, ni sobre la información contenida en ellas, ni su veracidad o licitud, ni de cualesquiera efectos que pudieran derivarse.

En todo caso, “Hotel Constanza” manifiesta que procederá a la retirada inmediata de cualquier contenido que pudiera contravenir la legislación nacional o internacional, la moral o el orden público, procediendo a la retirada inmediata de la redirección a dicho sitio web, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes el contenido en cuestión.

Ley Aplicable y Jurisdicción

El idioma de redacción e interpretación de este aviso legal es el español.

La relación entre “Hotel Constanza” y Usuario se rige en todos y cada uno de sus extremos por la ley española, a la que se someten expresamente ambas partes ante cualquier controversia o cuestión relacionada con el presente sitio web o las actividades en él desarrolladas.

Por su parte, en el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, “Hotel Constanza” y Usuario se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales competentes de España.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

“Hotel Constanza” se encuentra profundamente comprometido con el cumplimiento de la normativa española y europea de protección de datos de carácter personal, y garantiza el cumplimiento íntegro de las obligaciones dispuestas, así como la implementación de las medidas de seguridad dispuestas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) (UE) 2016/679, de 27 de abril, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD y GDD, en adelante LOPD).

De conformidad con estas normativas, informamos que la utilización de nuestra web puede requerir que se faciliten ciertos datos personales a través de formularios de registro o contacto, o mediante el envío de emails, y que éstos serán objeto de tratamiento por “Hotel Constanza”, Responsable del tratamiento, cuyos datos son:

- **Denominación Social:** Hotel Constanza S.L.
- **CIF:** B60458411
- **Domicilio Social:** Calle Bruc 33, 08010, Barcelona, España
- **Teléfono:** 932701910
- **eMail:** info@hotelconstanza.com

Obtención y Tratamiento de Datos Personales

Un dato personal es cualquier información relativa a una persona: nombre, email, domicilio, teléfono, NIF/NIE... Adicionalmente, cuando un Usuario visita nuestro sitio web, determinada información se almacena automáticamente por motivos técnicos, como la dirección IP asignada por su proveedor de acceso a Internet.

“Hotel Constanza”, como Responsable del Tratamiento, tiene el deber de informar a los Usuarios de su sitio web acerca de la recogida de datos de carácter personal que pueden llevarse a cabo, bien sea mediante el envío de correo electrónico o al cumplimentar los formularios incluidos en el sitio web.

Se obtendrán únicamente los datos precisos para poder realizar el servicio contratado, o para poder responder adecuadamente a la petición de información realizada por el Usuario. Los datos recabados son identificativos y corresponden a un mínimo razonable para poder llevar a término la actividad realizada. En particular, no se recogen datos especialmente protegidos en ningún momento. En ningún caso se realizará un uso diferente de los datos que la finalidad para los que han sido recabados.

Formularios de contacto/email

Finalidad: Dar contestación a su solicitud de información realizada a través de nuestro/s formulario/s de contacto.

Legitimación: La base jurídica que legitima este tratamiento es el consentimiento del Usuario, que podrá revocar en cualquier momento.

Cesión de datos: Los datos personales serán tratados a través de servidores gestionados por [JAD](#), que tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

Formularios de reserva

Finalidades:

- Gestionar las reservas realizadas.
- Proporcionar información acerca de la tramitación y el estado de las reservas.
- Envío de comunicaciones vía email y/o teléfono, con el fin de informar al Usuario de posibles incidencias, errores, problemas y/o estado de los pedidos o contrataciones.

Legitimación: La base jurídica que legitima este tratamiento es la ejecución de un contrato.

Cesión de datos: Los datos personales serán tratados a través de los servidores de esta web, gestionados por [JAD](#), que tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento. “Hotel Constanza” no cederá ni comunicará a ningún otro tercero tus datos, excepto en los casos legalmente previstos o cuando sea estrictamente necesario para la prestación de un servicio. Concretamente, los datos podrán ser cedidos a:

- Proveedores de servicios tecnológicos.
- Proveedores de servicios de pago.
- Empresas de mensajería y paquetería.
- Terceros o intermediarios, en calidad de prestadores de servicios, que operen en nuestro propio nombre (gestoría, asesoría...).

Las cesiones de datos se producirán respetando la más estricta confidencialidad, empleando las medidas necesarias, tales como la firma de contratos de confidencialidad, o la adhesión a sus políticas de privacidad establecidas en sus respectivas páginas web. El Usuario podrá negarse a la cesión de sus datos a los Encargados del Tratamiento, mediante petición escrita, por cualquiera de los medios anteriormente referenciados.

Además, en aquellos casos en que sea necesario, los datos de Clientes podrán ser cedidos a determinados organismos, en cumplimiento de una obligación legal: Agencia Tributaria Española, entidades bancarias, Inspección de Trabajo, etc.

Formulario de registro

Finalidad: Gestionar el registro como miembro en nuestro programa de fidelización.

Legitimación: La base jurídica que legitima este tratamiento es el consentimiento del Usuario, que podrá revocar en cualquier momento.

Cesión de datos: Los datos personales serán tratados a través de los servidores de esta web, gestionados por [JAD](#), que tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

Menores de edad

Solo podrán aportar datos personales en este sitio web las personas mayores de 14 años. Según obliga la LOPD y GDD, en caso de menores de 14 años, será condición obligatoria el consentimiento de sus padres o tutores para que podamos tratar sus datos personales.

Por otra parte, solo podrán contratar nuestros servicios las personas mayores de 18 años. En caso de menores de 18 años, será condición obligatoria el consentimiento de sus padres o tutores legales para que podamos prestar los servicios ofertados, salvo que el menor esté emancipado.

Medidas de Seguridad

Se informa a los Usuarios de esta web que “Hotel Constanza” ha adoptado las medidas de seguridad, técnicas y organizativas a nuestro alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos, y que garantizan así la confidencialidad, integridad y calidad de la información contenida en las mismas, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en protección de datos. Los datos personales que se recogen en los formularios son objeto de tratamiento, únicamente, por parte del personal de “Hotel Constanza” o de los Encargados del Tratamiento designados.

El Sitio Web de “Hotel Constanza” cuenta además con un cifrado SSL, que permite al Usuario el envío seguro de sus datos personales a través de los formularios de contacto o registro del sitio web.

Veracidad de los datos

El Usuario manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos y se compromete a mantenerlos actualizados. El Usuario responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos. Es importante que, para que podamos mantener los datos personales actualizados, el Usuario informe a “Hotel Constanza” siempre que haya habido alguna modificación en los mismos.

Ejercicio de Derechos del Usuario

La LOPD y GDD y el RGPD conceden a los interesados la posibilidad de ejercer una serie de derechos relacionados con el tratamiento de sus datos personales. Para ello, el Usuario deberá dirigirse, mediante correo electrónico a info@hotelconstanza.com, o bien mediante comunicación escrita a la dirección que aparece en nuestro Aviso Legal, identificándose adecuadamente. Dicha comunicación deberá reflejar la siguiente información: nombre y apellidos del Usuario, el objeto de la solicitud, el domicilio y los datos acreditativos.

El ejercicio de derechos deberá ser realizado por el propio Usuario. No obstante, podrán ser ejecutados por una persona autorizada como representante legal del Usuario, aportándose la documentación que acredite dicha representación.

El Usuario podrá solicitar el ejercicio de los derechos siguientes:

- Derecho a solicitar el **acceso** a los datos personales, que es el derecho a obtener información sobre si sus propios datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que, en su caso, se esté realizando, así como la información disponible sobre el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.
- Derecho a solicitar su **rectificación**, en caso de que los datos personales sean incorrectos o inexactos, o **supresión** de los datos que resulten ser inadecuados o excesivos.
- Derecho a solicitar la **limitación** de su tratamiento, en cuyo caso únicamente serán conservados por “Hotel Constanza” los datos estrictamente necesarios para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Derecho a **oponerse** al tratamiento: se refiere al derecho del interesado a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales o se cese en el mismo en los supuestos en que no sea necesario su consentimiento para el tratamiento, que se trate de ficheros de prospección comerciales o que tengan la finalidad de adoptar decisiones referidas al interesado y basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, salvo que por motivos legítimos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones se tengan que seguir tratando.
- Derecho a la **portabilidad** de los datos: en caso de que quiera que sus datos sean tratados por otra empresa, “Hotel Constanza” le facilitará la portabilidad de sus datos en formato exportable.

En el caso de que se haya otorgado el consentimiento para alguna finalidad específica, **el Usuario tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento**, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Nos comprometemos a ejecutar todos estos derechos dentro del plazo legal máximo (1 mes).

Si un Usuario considera que hay un problema con la forma en que “Hotel Constanza” está manejando sus datos, puede dirigir sus reclamaciones al Responsable de Seguridad o a la autoridad de protección de datos que corresponda, siendo la Agencia Española de Protección de Datos la indicada en el caso de España.

Conservación de los datos

Los datos de carácter personal de los Usuarios que usen el formulario de contacto o que nos envíen un email solicitando información serán tratados durante el tiempo estrictamente necesario para atender a la solicitud de información, o hasta que se revoque el consentimiento otorgado.

Los datos de carácter personal del Cliente serán tratados hasta que finalice la relación contractual. El período de conservación de los datos personales será el mínimo necesario, pudiendo mantenerse hasta:

- 4 años: Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (obligaciones en materia de afiliación, altas, bajas, cotización, pago de salarios...); Arts. 66 y sig. Ley General Tributaria (libros de contabilidad...)
- 5 años: Art. 1964 Código Civil (acciones personales sin plazo especial)
- 6 años: Art. 30 Código de Comercio (libros de contabilidad, facturas...)
- 10 años: Art. 25 Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Sin plazo: datos desagregados y anonimizados.

Por su parte, los datos de Usuarios que se den de alta en el boletín o newsletter serán conservados indefinidamente, hasta que se revoque el consentimiento otorgado.

En el caso de tratamiento de datos de candidatos (C.V.), “Hotel Constanza” podrá mantener almacenado su currículum un máximo de dos años para incorporarlo a futuras convocatorias, a menos que el candidato se manifieste en contrario.

Redes Sociales

“Hotel Constanza” cuenta con perfil en algunas de las principales redes sociales de Internet (Instagram, Facebook), reconociéndose en todos los casos Responsable del tratamiento de los datos de sus seguidores, fans, suscriptores, comentaristas y otros perfiles de Usuarios (en adelante, seguidores) publicados por “Hotel Constanza”.

La finalidad del tratamiento de datos por parte de “Hotel Constanza”, cuando la ley no lo prohíba, será la de informar a sus seguidores sobre sus actividades y ofertas, por cualquier vía que la red social permita, así como prestar servicio personalizado de

atención al Usuario. La base jurídica que legitima este tratamiento será el consentimiento del interesado, que podrá revocar en cualquier momento.

En ningún caso “Hotel Constanza” extraerá datos de las redes sociales, a menos que se obtuviera puntual y expresamente el consentimiento del Usuario para ello (por ejemplo, para la realización de un concurso).

Selección de Personal

El aspirante que envíe comunicaciones electrónicas a “Hotel Constanza”, con la finalidad de acceder a los procesos de selección de personal del responsable, nos autoriza a analizar los documentos que remitidos (por ejemplo, el C.V.), todo el contenido que sea directamente accesible a través de buscadores de Internet (por ejemplo, Google), los perfiles que mantenga en redes sociales profesionales (por ejemplo, LinkedIn), los datos obtenidos en las pruebas de acceso y la información que revele en la entrevista de trabajo, con el objetivo de valorar su candidatura y poder, en su caso, ofrecerle un puesto de trabajo.

En caso de que el candidato no sea seleccionado, “Hotel Constanza” podrá mantener almacenado su C.V. durante un máximo de dos años, para incorporarlo a futuras convocatorias, a menos que el candidato manifieste lo contrario. La base jurídica que legitima este tratamiento será el consentimiento del interesado, que podrá revocar en cualquier momento.

Confidencialidad

La información suministrada por el Usuario tendrá, en todo caso, la consideración de confidencial, sin que pueda ser utilizada para otros fines distintos a los aquí descritos. “Hotel Constanza” se obliga a no divulgar ni revelar información sobre las pretensiones del Usuario, los motivos de la información solicitada o la duración de su relación con éste.

Validez

Esta política de privacidad y de protección de datos ha sido redactada con fecha del 22 de julio de 2026. Podrá variar en función de los cambios de normativa y jurisprudencia que se vayan produciendo, siendo responsabilidad del titular de los datos la lectura del documento actualizado, en orden a conocer sus derechos y obligaciones al respecto en cada momento.

POLÍTICA DE COOKIES

Introducción

En cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico informamos al Usuario de la utilización de cookies en la web de “Hotel Constanza”.

Las cookies permiten, entre otras cosas, recopilar información estadística, facilitar ciertas funcionalidades técnicas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación o preferencias de un Usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al Usuario, recordar aspectos del Usuario como su idioma, país, navegador, etc. En caso de no querer recibir cookies, el Usuario podrá configurar su navegador para que las borre del disco duro de su ordenador, las bloquee o le avise en su caso de instalación de las mismas.

Nuestro sitio web utiliza cookies y otras tecnologías relacionadas (para mayor comodidad, todas las tecnologías se denominan “cookies”). Las cookies también son colocadas por terceros a los que hemos contratado. En el siguiente documento te informamos sobre el uso de cookies en nuestra web.

¿Qué son las cookies, los scripts o las balizas web?

Una cookie es un pequeño archivo simple que se envía junto con las páginas de esta web y que el navegador del usuario almacena en el disco duro de su ordenador o de otro dispositivo (smartphone, tablet, televisión conectada...). La información almacenada puede ser devuelta a nuestros servidores o a los servidores de terceros relevantes durante una visita posterior.

Un script es un fragmento de código de programa que se utiliza para hacer que nuestra web funcione correctamente y de forma interactiva. Este código se ejecuta en nuestro servidor o en el dispositivo del usuario.

Una baliza web (o una etiqueta de píxel) es una pequeña e invisible pieza de texto o imagen en una web que se utiliza para hacer seguimiento del tráfico en una web. b.

Según la entidad que las gestione, las cookies pueden ser:

- *Propias*

Las cookies propias son archivos enviados desde nuestros servidores o dominios directamente al dispositivo del usuario. Son originadas y gestionadas por nosotros, y su

uso contribuye al correcto funcionamiento y personalización de la experiencia del usuario.

- *De terceros*

El Sitio Web puede utilizar cookies instaladas por terceros para realizar un análisis estadístico sobre la navegación de los usuarios o mostrar contenido publicitario personalizado. Es importante tener en cuenta que, en caso de aceptar las cookies de terceros, será responsabilidad del usuario eliminarlas desde las opciones del navegador o mediante el sistema proporcionado por el propio tercero.

Tanto esta Web como sus representantes legales no se hacen responsables ni del contenido ni de la veracidad de las políticas de privacidad que puedan tener los terceros mencionados en esta política de cookies. Los navegadores web son las herramientas encargadas de almacenar las cookies, y desde este lugar, los usuarios deben ejercitar su derecho a la eliminación o desactivación de las mismas. Ni esta Web ni sus representantes legales pueden garantizar la correcta o incorrecta manipulación de las cookies por parte de dichos navegadores.

Según su caducidad, las cookies pueden ser:

- *Cookies de Sesión*

Cookies temporales, permanecen en el archivo de cookies del navegador solo durante la sesión en nuestra web y no se almacenan en el dispositivo después de cerrar la sesión o el navegador.

- *Cookies Persistentes*

Almacenan información en el dispositivo y permanecen después de cerrar la sesión o el navegador. Se utilizan para recordar información y configuraciones entre visitas, proporcionando una experiencia personalizada a lo largo del tiempo.

Según su finalidad, las cookies pueden ser:

- *Cookies técnicas o funcionales*

Algunas cookies aseguran que ciertas partes de la web funcionen correctamente y que las preferencias de usuario puedan recordarse. Al colocar cookies funcionales, facilitamos la visita y uso de nuestra web. De esta manera, no es necesario introducir repetidamente la misma información cuando se visita nuestra web y, por ejemplo, los

artículos permanecen en la cesta de la compra hasta que el usuario finalice la compra. La normativa nos permite colocar estas cookies sin tu consentimiento.

- *Cookies analíticas*

Estas cookies se utilizan para optimizar la experiencia en el sitio web. Estas cookies permiten el seguimiento y análisis del comportamiento de los usuarios de los sitios web. Para su inserción, es necesario el consentimiento del usuario. Esta información es valiosa para mejorar y ajustar contenido y diseño, asegurando una experiencia más eficiente y personalizada.

- *Cookies de publicidad o marketing*

Almacenan información del comportamiento de los usuarios obtenida a través de la observación continuada de sus hábitos de navegación, lo que permite desarrollar un perfil específico para mostrar publicidad en función del mismo. Tanto nosotros como terceros recopilamos información sobre los resultados de la campaña basándonos en un perfil creado a partir de los clics y la navegación del usuario. Con estas cookies el usuario, como visitante de la web, está vinculado a un ID único. Es necesario el consentimiento del usuario para insertar estas cookies.

- *Botones de medios sociales*

Son botones que se utilizan para promocionar páginas (p. ej. «me gusta», «pin») o compartirlas (p. ej. «tuitear») en redes sociales como Facebook. Estos botones funcionan usando código de estas RRSS; este código incrusta cookies. Estos botones de redes sociales pueden almacenar y procesar cierta información, de esta manera puede ser mostrado un anuncio personalizado.

Al clicar en esos botones, aceptas el uso de cookies por dichas redes sociales, cuya relación será exclusivamente regulada por la política de privacidad de las respectivas entidades. Por favor lee la política de privacidad de estas redes sociales (que puede cambiar frecuentemente) para saber qué hacen con tus datos (personales) que procesan usando estas cookies.

En esta web se utilizan las siguientes cookies

FINALIDAD		TÉCNICAS	
NOMBRE DE LA COOKIE	DESCRIPCIÓN/FINALIDAD	GESTIÓN	CADUCIDAD
tdd_ tdf_ tds_ Publica	Estas cookies son usadas por el lenguaje de encriptado PHP para permitir que las variables de SESIÓN sean guardadas en el servidor web. Estas cookies son esenciales para el funcionamiento de la web	Propias	De Sesión
__stripe_mid __stripe_sid	Estas cookies están configuradas por la pasarela de pago de Stripe. Se utilizan para permitir el pago en el sitio web sin almacenar ninguna información de pago en un servidor.	Propias	1 año 30 minutos
controlCookies cookies_enabled	Cookies usadas para recordar la aceptación de la política de cookies por parte del usuario.	Propias	1 año De Sesión
_clk	Recoge datos relacionadas con la navegación y el comportamiento del usuario. Sirve para identificar al usuario, en visitas posteriores al sitio se atribuirá el mismo ID de usuario.	De terceros	1 año
_clsk	Registra datos estadísticos del comportamiento del visitante en la web. Esto se utiliza para análisis internos por el operador de la web.	De terceros	1 día

FINALIDAD		ANALÍTICAS	
NOMBRE DE LA COOKIE	DESCRIPCIÓN/FINALIDAD	GESTIÓN	CADUCIDAD
_ga, _ga_xxx, _gcl_au	Cookies de Google Analytics. Informes estadísticos sobre como los usuarios encuentran la página web y cómo la utilizan: páginas visitadas, tiempo de estancia, tipo de navegador... _ga: Se usan para distinguir a los usuarios. Más información	De terceros	_ga: 2 años _gcl_au: 3 meses

FINALIDAD		PUBLICIDAD	
NOMBRE DE LA COOKIE	DESCRIPCIÓN/FINALIDAD	GESTIÓN	CADUCIDAD
_uetid, _uetvid	Contienen un ID único de usuario en diferentes páginas. Para rastrear la efectividad de los anuncios o personalizar la experiencia publicitaria.	De terceros	1 día

En esta web también utilizan otras cookies de nuestros socios

El sitio web puede hacer uso de cookies instaladas por terceros con el fin de realizar un análisis estadístico sobre la navegación de los usuarios o mostrar contenido publicitario personalizado, que no ha sido identificado previamente en el cuadro anterior. A continuación, te proporcionamos un listado de nuestros socios:

- [Google](#)

- [Stripe](#)

Te recomendamos revisar las políticas de privacidad de estos socios para obtener información detallada sobre cómo utilizas las cookies.

Consentimiento y configuración de cookies

Cuando visites nuestra web por primera vez, te mostraremos una ventana emergente con una explicación sobre las cookies (“primera capa”). Tan pronto como hagas clic en el botón de aceptación, aceptas que usemos las categorías de cookies y plugins que has seleccionado en la ventana emergente, tal y como se describe en esta política de cookies. Puedes desactivar el uso de cookies a través de tu navegador, o gestionar tus preferencias a través del botón “**Ver Cookies**” que se encuentra en esta Política de Cookies.

Tus derechos con respecto a los datos personales

Visita nuestra política de privacidad para conocer tus derechos con respecto al tratamiento de datos personales, y cómo ejercerlos.

Activación, desactivación y eliminación de cookies

Puedes utilizar tu navegador de Internet para eliminar las cookies de forma automática o manual. También puedes especificar que ciertas cookies no pueden ser colocadas. Otra opción es cambiar los ajustes de tu navegador de Internet para que recibas un mensaje cada vez que se coloca una cookie. Para obtener más información sobre estas opciones, consulta las instrucciones de la sección de «Ayuda» de tu navegador.

Ten en cuenta que nuestra web puede no funcionar correctamente si todas las cookies están desactivadas. Si borras las cookies de tu navegador, se volverán a colocar después de tu consentimiento cuando vuelvas a visitar nuestras webs.

CONDICIONES DE VENTA Y CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones regulan el uso de la plataforma web **www.hotelconstanza.com**, de la que es responsable legal **Hotel Constanza S.L.**, en adelante, “Hotel Constanza”. Por medio de su aceptación, el Usuario manifiesta que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto y que asume todas sus obligaciones. Si el Usuario no estuviera de acuerdo con el contenido de este documento deberá abandonar esta web, no pudiendo acceder ni disponer de los servicios que ésta ofrece. Igualmente, el Usuario acepta de forma expresa y sin excepciones que el acceso y la utilización del presente sitio web, de sus servicios y de los contenidos de dichos servicios tiene lugar bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Estas Condiciones serán aceptadas por las partes sin reservas, y podrán ser modificadas en cualquier momento y sin previo aviso, siendo responsabilidad del Usuario leerlas al realizar una compra o contratación. Las condiciones vigentes en el momento de celebración del contrato serán las que le resulten aplicables.

Registro de Usuario y Corrección de Errores

Para poder realizar reservas en esta web, no es necesario que te registres. Sin embargo, los datos personales aportados serán almacenados temporalmente en la base de datos de la web para poder gestionar o cancelar tu reserva.

Realizar una reserva

Para poder reservar una habitación en el “Hotel Constanza”, el Usuario tendrá que rellenar un formulario de reserva en esta web. Al rellenar estos datos, el Usuario es consciente que está ofreciendo datos personales, según está especificado en la Política de Privacidad. Los datos introducidos por el Usuario deberán ser exactos, actuales y veraces.

Una vez enviado el formulario, se notificará automáticamente al Usuario mediante un email, en el que se incluirán todos los datos de la reserva.

Revisaremos todos los formularios para comprobar que todo esté correcto y completo. En caso de necesitar datos adicionales, el equipo de “Hotel Constanza” se pondrá en contacto con el Usuario para poder obtener más información.

A lo largo del proceso, el Usuario podrá recibir ciertas notificaciones informando del estado de la reserva.

Al hacer una reserva, se formaliza un contrato electrónico, celebrado bajo la normativa española y en concreto bajo el régimen legal impuesto por la Ley 34/2002 de Servicios

de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (LSSICE) y la Ley General 03/2014 para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU).

El contrato electrónico no será archivado por un tercero y el idioma para su conclusión es el castellano. Las presentes Condiciones podrán ser guardadas y reproducidas en cualquier momento por el Usuario que realice una contratación mediante las opciones de su navegador de internet, y deben ser aceptadas antes de proceder al pago de la reserva.

El proceso de reserva en “Hotel Constanza” es muy sencillo:

1º.- Selecciona la fecha de entrada y de salida del hotel. En caso de falta de disponibilidad, el sistema notificará este hecho mediante un mensaje en pantalla, debiendo seleccionar otras fechas alternativas.

2º.- Selecciona la habitación que desees reservar de entre las ofrecidas por “Hotel Constanza” en esta página web.

3º.- Una vez seleccionada, deberás elegir el régimen de alojamiento que desees, los servicios extras que quieras adquirir, y rellenar el formulario con tus datos personales. Finalmente, deberás pulsar el botón “Realizar la reserva”.

4º.- Por último, deberás realizar el pago de la reserva. Una vez formalizada la reserva, te enviaremos un correo electrónico en el que se detallarán los datos de la misma, el código de confirmación y el código pin para poder realizar cualquier gestión, así como justificante de compra o factura. Si no recibes este correo en 24 horas, o si aprecias cualquier error en los datos introducidos, ponte en contacto con nosotros.

Formas de pago

“Hotel Constanza” dispone de pago mediante tarjeta de crédito o débito para facilitarte el proceso de reserva.

El pago se realiza a través de la pasarela de pago seguro Redsys del banco Caixabank. Mediante esta modalidad de pago, “Hotel Constanza” nunca recoge ni manipula ningún dato del cliente relativo a su número de tarjeta. Todos los datos son tratados directamente por el banco, de forma que “Hotel Constanza” siempre pueda ofrecer la mayor seguridad, transparencia y confidencialidad en la transacción.

Precios, impuestos y tasas

Los precios de las habitaciones y de los servicios complementarios serán mostrados al Usuario una vez seleccionadas las fechas de entrada y salida del hotel. Están expresados en Euros.

El PVP de los servicios incluye IVA.

No incluida la tasa local aplicable a todos los mayores de 16 años, establecida en 4,68€ por persona y noche, con un cobro máximo de 7 noches, que se deberá abonar directamente en el hotel.

Cancelaciones y resolución de conflictos

En “Hotel Constanza” deseamos la satisfacción con tu contratación. Por ello, te facilitamos dos tarifas a la hora de reservar nuestras habitaciones:

- **No reembolsable:** Se cobra la totalidad del importe en el momento de hacer la reserva. En caso de cancelación, no hay posible devolución.
- **Reembolsable:** El pago puede realizarse online o directamente en el establecimiento. En este caso los datos de la tarjeta de crédito sólo se utilizarán como garantía de la reserva. Se ofrece la opción de cancelar la misma (desistimiento), sin cargo, hasta dos días antes de la llegada. Después de ese momento, si se anula, se cargará el importe de la primera noche en la tarjeta. Igualmente, si se sale anticipadamente, o no se presenta en el hotel.

Deberás gestionar la cancelación, a través del área “Mi Reserva” de nuestra web, utilizando para acceder el código de reserva y el código pin que te habremos enviado por email en el momento de la contratación. También podrás hacerlo a través del correo info@hotelconstanza.com, informándonos de tu decisión de desistir de la reserva efectuada (podrás utilizar para ello el siguiente modelo de formulario de desistimiento, si lo deseas). [\[ADJUNTAR MODELO DE DESISTIMIENTO QUE HAY AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO\]](#)

El reembolso del importe de la reserva se efectuará una vez haya sido comprobado el estado de la contratación, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra y, en todo caso, en un máximo de 14 días naturales desde la recepción fehaciente de la solicitud de desistimiento. Los gastos derivados del ejercicio del derecho de desistimiento serán por cuenta del comprador.

Como así la exige la nueva normativa europea, informamos a los usuarios de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios para contrataciones online. Así, para la resolución de litigios en materia de consumo (conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013), la Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=ES>

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Si, como consumidor y usuario, deseas ejercer tu derecho de desistimiento, puedes hacerlo mediante el presente formulario, que deberás rellenar y hacernos llegar.

A la atención de Hotel Constanza S.L., con domicilio en Calle Bruc 33, 08010, Barcelona, España, teléfono 932701910 y dirección de email info@hotelconstanza.com.

Por la presente, comunico que desisto de mi contrato de la siguiente reserva:

(Indicar reserva o reservas respecto de las cuales se va a ejercitar el derecho de desistimiento)

Realizada el: (Indicar fecha)

Nombre del consumidor y usuario: (Indicar)

Domicilio del consumidor y usuario: (Indicar)

Número de contratación: (Indicar)

Firma del consumidor y usuario (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha: