

AVISO LEGAL

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

1. Introducción

1.1. Mediante el uso y el acceso a este sitio web y a las direcciones URL derivadas de WWW.BELERET.COM (en adelante, los sitios web), usted otorga un contrato vinculante con HOTELES RAELY, S.L.U, su contrato con nosotros incluye su aceptación a estos “Términos y Condiciones de Uso”, “Condiciones Generales de Reserva”, a nuestra “Política de Redes Sociales”, a nuestra “Política de Privacidad” y a nuestra “Política de Cookies”. Si no estuviera de acuerdo con cualquiera de los términos, por favor, le invitamos a que abandone los sitios web. Le rogamos que lea detenidamente las presentes condiciones antes de utilizar nuestra página web.

1.2. Titularidad del sitio web.

Los sitios webs son titularidad de HOTELES RAELY, S.L.U, con sede social en C/ CAMPAMENTO, 80, BENIMAMET (VALENCIA), con NIF B-98773948, número de teléfono 963640505 y correo electrónico: RESERVAS@BELERET.COM.

HOTELES RAELY, S.L.U es una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Castellón inscripción 2ª, Libro 1379, Tomo 1819, Folio 56, Sección 8ª, Hoja C-43237.

Las empresas que ejercen la actividad de hospedaje están sujetas a autorización administrativa previa para poder ejercer su actividad. En particular, quienes pretendan desarrollar la actividad de alojamiento turístico, en cualquiera de sus modalidades, deberán presentar, ante el servicio territorial de turismo de la provincia en la que se ubique el alojamiento, una declaración responsable en la que manifieste el cumplimiento de los requisitos previstos en el DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana y, en su caso, clasificación, y el compromiso de mantenerlos durante el tiempo de vigencia de la actividad. Posteriormente, en caso de que proceda, el órgano competente inscribirá el alojamiento turístico en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana facilitando a la persona titular del alojamiento el número de inscripción asignado.

Nuestro Hotel, está inscrito en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, dependiente de la Dirección General de Turismo de la Comunitat Valenciana con los siguientes datos:

- **Tipo de autorización:** Establecimiento Hotelero.
- **N.º de autorización en Registro:**
- **Organismo de Supervisión:** Dirección General de Turismo de la Comunitat Valenciana.



1.3. Obligatoriedad y disponibilidad de los Términos y Condiciones de Uso

HOTELES RAELY, S.L.U le indica que es obligación del usuario leer los presentes “Términos y Condiciones de Uso”, considerándose vigentes y por lo tanto aplicables, recomendando a los usuarios imprimir o guardar una copia de los presentes “Términos y Condiciones de Uso” para posteriormente tener conocimiento de los mismos, si bien los mismos estarán en todo momento disponibles en la página web (WWW.BELERET.COM). Todas las condiciones pueden ser almacenadas y reproducidas por los usuarios/clientes a través de cualquier herramienta de los procesadores de texto convencionales en el mercado.

1.4. Edad mínima para poder usar y navegar los sitios web de HOTELES RAELY, S.L.U.

Para poder usar y navegar los sitios web de HOTELES RAELY, S.L.U, el Usuario debe (a) tener 18 o más años; o tratarse de un menor emancipado; o, tratándose de un menor no emancipado, contar con el consentimiento paterno o de su tutor o representante legal a estos términos, (b) tener capacidad para otorgar un contrato vinculante con nosotros y que ninguna ley aplicable lo prohíbe. El Usuario también garantiza que toda información que proporcione a HOTELES RAELY, S.L.U sea veraz, precisa y completa, y acepta que así sea en todo momento.

2. Objeto

2.1. Es objeto de los presentes términos de uso la navegación, acceso y uso del portal y de su información (Browsing, es decir el ojear un espacio con el propósito de reconocer objetos en él), está conducta fáctica supone la aceptación jurídica automática y sin modificación alguna, de los términos, condiciones y advertencias recogidas en el presente texto. Las conductas descritas confieren la condición de usuario sin necesidad de firma convencional por parte del usuario, en cuanto a los términos aquí establecidos sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes normativas de obligado cumplimiento.

Es obligación de HOTELES RAELY, S.L.U advertir que, si el Usuario estuviera en desacuerdo con los términos presentes en este documento, el usuario deberá abstenerse de acceder a los sitios web, por lo que HOTELES RAELY, S.L.U le invita inmediatamente a abandonar este sitio web si está conforme a citada advertencia.

2.2. El Usuario se declara como una persona física o jurídica, HOTELES RAELY, S.L.U declara, y el Usuario reconoce, que HOTELES RAELY, S.L.U proporciona gran diversidad de información, servicios y datos, asumiendo el usuario su responsabilidad en el uso correcto de los sitios web. Esta responsabilidad se extenderá a todos aquellos usos y prácticas que realice el usuario dentro de los sitios web, así como el uso de la información, servicios y datos ofrecidos por HOTELES RAELY, S.L.U.

3. Directrices del Usuario

Hemos establecido una serie de normas básicas para que el usuario pueda seguirlas cuando acceda a nuestros sitios web, así como cuando contrate nuestros servicios. Por favor, siga estas normas:



3.1. Directrices de acceso a los sitios web

3.1.1. Para acceder a los sitios web, el Usuario debe contar con un acceso y conexión a la Red Internet, abonar las tarifas de acceso, tener el equipo/dispositivo y los sistemas electrónicos necesarios para realizar la conexión a la red, incluyendo un terminal que sea adecuado al efecto (ordenador, teléfono, tablet, etc...) y un modem u otro dispositivo de acceso análogo o similar.

3.1.2. El Usuario conoce que el correcto acceso y uso de determinados contenidos y servicios de los sitios web, puede implicar la descarga en sus dispositivos informáticos de determinados programas de ordenador u otros elementos lógicos. El Usuario es el único responsable por la instalación de citados elementos, declinando HOTELES RAELY, S.L.U cualquier tipo de responsabilidad que de ello pudiera derivar.

3.2. Directrices de utilización de los sitios web por el usuario

3.2.1. El usuario se obliga a llevar a cabo una utilización de los sitios web, sus condiciones, servicios que se pudieran ofrecer, contenidos de conformidad con la Ley, la Moral, las buenas Costumbres y el orden público, no utilizándolo contrariamente a los contenidos presentes en este texto, de forma lesiva para HOTELES RAELY, S.L.U o terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar los sitios web o sus servicios, o impedir un normal disfrute de los sitios web por otros Usuarios.

3.2.2. El usuario se abstendrá de realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en los sistemas de HOTELES RAELY, S.L.U, así como introducir programas, virus, macros, applets, controles ActiveX o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en los sistemas informáticos.

3.2.3 El Usuario podrá solicitar una reserva en nuestra web en cualquier momento sin necesidad de creación de una cuenta de cliente.

Durante el proceso de reserva o de compra el Usuario se obliga a ser mayor de edad, a proporcionar la información actual, completa y precisa de los datos que le solicitemos siendo responsable de la misma. Disponemos de un sistema de avisos en pantalla que identifican los errores cometidos en la introducción de datos y permiten al cliente corregirlos.

Si el Usuario quiere formalizar la reserva, será de aplicación todo aquello contenido en nuestras Condiciones Generales de Reserva.

3.2.4 HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso, a los sitios web y/o a los Servicios, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos Usuarios que incumplan los términos y condiciones de uso.

3.3. Limitación de responsabilidad de HOTELES RAELY, S.L.U por el uso de los sitios web.

3.3.1. Los sitios web pueden albergar contenidos publicitarios o estar patrocinados. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido, para su inclusión en los sitios web, cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. HOTELES RAELY, S.L.U no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

3.3.2. HOTELES RAELY, S.L.U hace todos los esfuerzos necesarios para ofrecer la información contenida en los sitios web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de HOTELES RAELY, S.L.U, se procedería a la subsanación de la errata a la mayor brevedad y se facilitará al Usuario la información y opciones establecidas en la legislación vigente.

3.3.3. HOTELES RAELY, S.L.U no será responsable frente al Usuario, en cuanto:

La eficacia en la conexión, así como la velocidad de acceso, a los sitios web por el Usuario. Las interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico por causas ajenas a HOTELES RAELY, S.L.U.

La información introducida por usuarios y terceras personas, ajenas a HOTELES RAELY, S.L.U y con los que no se mantenga ningún tipo de acuerdo ni colaboración contractual.

4. Política de enlaces y exenciones de responsabilidad

4.1 HOTELES RAELY, S.L.U no se hace responsable del contenido de las páginas web a las que el Usuario pueda acceder a través de los enlaces establecidos en la plataforma y declara que en ningún caso procederá a examinar o ejercitar ningún tipo de control sobre el contenido de otras páginas de la red. Asimismo, tampoco garantizará la disponibilidad técnica, exactitud, veracidad, validez o legalidad de páginas ajenas a su propiedad a las que se pueda acceder por medio de los enlaces.

4.2 HOTELES RAELY, S.L.U declara haber adoptado todas las medidas necesarias para evitar cualquier daño que, a los Usuarios de sus sitios webs, pudieran derivarse de la navegación por sus sitios webs. En consecuencia, HOTELES RAELY, S.L.U no se hace responsable, en ningún caso, de los eventuales daños que por la navegación por Internet pudiera sufrir el Usuario.

5. Vigencia del presente texto

5.1. HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho a realizar las modificaciones que considere oportunas, sin aviso previo, en el contenido del sitio web. Tanto en lo referente a los contenidos de los sitios, como en las condiciones de uso de la mismos. Dichas modificaciones podrán realizarse, a través del sitio web, por cualquier forma admisible en derecho y serán de obligado cumplimiento durante el tiempo en que exclusivamente se encuentren publicadas y a disposición en los sitios web y hasta que no sean modificadas por otras posteriores.



5.2. HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho a actualizar el uso, términos y condiciones aplicables a los sitios web. Siendo siempre de aplicación, en beneficio del Usuario, los vigentes en el momento en que acceda al sitio web, así como los vigentes a fecha de la posible solicitud de servicios, si fuera este el caso.

6. Propiedad intelectual e industrial.

6.1. Todos los textos, imágenes, contenidos, logos, marcas registradas o no, así como los medios y formas de presentación y montaje de los sitios web, son titularidad originaria o derivativamente de HOTELES RAELY, S.L.U. Consecuentemente son obras o contenidos protegidos como propiedad intelectual y/o propiedad industrial por el ordenamiento jurídico español conforme al Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad intelectual y por la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, siéndoles además aplicables tanto la normativa española afín y comunitaria en los citados campos, como los tratados internacionales relativos a la materia y suscritos por España.

6.2. Todos los derechos sobre los contenidos están reservados quedando prohibida expresamente la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y/o cualquier modalidad de uso, de la totalidad o parte de los contenidos de los sitios web sin el consentimiento expreso de HOTELES RAELY, S.L.U.

7. Legislación aplicable y jurisdicción.

7.1. HOTELES RAELY, S.L.U se reserva asimismo la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere oportunas por la utilización indebida de sus páginas web y contenidos, o por el incumplimiento de las presentes condiciones.

7.2 Las partes acuerdan, de sus libres voluntades que la relación entre el usuario y HOTELES RAELY, S.L.U se regirá por la normativa española vigente y serán competentes para decidir sobre cualquier controversia que se pudiera suscitar entre el Usuario y HOTELES RAELY, S.L.U, los juzgados o tribunales de la ciudad de Valencia.

VALENCIA, a 03 de ABRIL de 2025.

CONDICIONES GENERALES DE RESERVA

En cumplimiento del deber de información precontractual en los contratos a distancia establecido en el art. 97 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se pone en conocimiento del consumidor las condiciones que van a regir la contratación de los servicios ofrecidos por nuestra web WWW.BELERET.COM. Estas condiciones no se aplican a clientes que no sean consumidores finales, que se regirán por las condiciones particulares entre las partes.

Las reservas se podrán realizar telefónicamente, enviando un e-mail utilizando nuestros medios de contacto habilitados al efecto, o bien, a través del motor de reservas habilitado, al que será redirigido si selecciona la opción "RESERVAR" mientras navega por nuestra página web, sin perjuicio de que HOTELES RAELY, S.L.U utilice otras plataformas de reserva para alquilar sus habitaciones. En todo caso, las condiciones de reserva estipuladas en Booking, Expedia o en cualquier otra plataforma de reservas de nuestras habitaciones, tendrán prioridad de aplicación sobre las presentes condiciones generales de reserva, para aquellos usuarios que realicen su reserva por dichas plataformas.

1. Edad mínima para reservar en nuestra web.

Los servicios que ofrecemos en nuestra página web pueden ser contratados por quienes cumplan con estas condiciones: (a) tener 18 o más años, (b) tener capacidad para otorgar un contrato vinculante con nosotros y que ninguna ley aplicable lo prohíba. El Usuario garantiza que toda información que proporcione a HOTELES RAELY, S.L.U sea veraz, precisa y completa, y acepta que así sea en todo momento.

2. Precio, disponibilidad y calidad de instalaciones y servicios ofrecidos en esta web.

2.1. Precio de los servicios.

Ofrecemos servicios de hospedaje a través de la reserva de habitaciones en nuestras instalaciones. Para realizar las reservas, trabajamos con páginas de terceros, como Booking o Expedia, proporcionando un acceso directo a nuestro perfil de reservas en su página.

Los precios de las habitaciones y de otros servicios complementarios de hospedaje que aparecen en las webs de terceros Sí incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable a los servicios de hospedaje, siendo del 10%. Se incluyen en el precio mostrado otros impuestos y/o gastos por servicio. En el resto de los servicios o de productos que pudieran ofrecerse en nuestra web, se aplicarán los tipos impositivos aplicables en cada caso.

HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho de modificar estos precios en cualquier momento, sin embargo, las reservas se facturarán sobre la base de las tarifas en vigor en el momento del registro de la misma. HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva de un Cliente con quien exista un litigio.

HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho de cancelar un servicio en el caso de existir indicios de operaciones fraudulentas poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las conductas que sean susceptibles de investigación para la prevención del fraude.

En periodos promocionales, ofertas o eventos, HOTELES RAELY, S.L.U puede ofrecer diferentes beneficios para sus clientes. Estas ventajas serán independientes de cualesquiera otras promociones independientes de las páginas web de terceros.

En otros casos, los periodos o condiciones promocionales serán debidamente indicados y se anunciarán en la página web. Solo se aplicarán en las experiencias y servicios de HOTELES RAELY, S.L.U.

2.2 Disponibilidad y calidad de los productos y servicios

2.2.1. Habitaciones.

Todos los datos incluidos en cada ficha de habitación o en su fotografía, de nuestra web o de terceros, tienen una función meramente informativa, por tanto, HOTELES RAELY, S.L.U declina cualquier responsabilidad por la aparición de errores en dicha información, si bien se compromete a indicar información relevante para el cliente y a tomar todas las medidas a su alcance para corregir en la mayor brevedad posible los referidos errores u omisiones tras haber sido informada de los mismos.

Las páginas webs de reservas con las que colaboramos actualizan la disponibilidad de todas nuestras habitaciones que aparecen, pero, si se diese el caso de indisponibilidad de alguna de ellas una vez realizada la reserva, el Cliente será informado por e-mail o por teléfono del cambio o anulación de la misma por la propia plataforma o, en su caso por nuestra empresa.

En todo caso, las reservas que se realicen por el huésped deberán hacerse con un plazo de antelación mínimo. En caso contrario, la web no permite la reserva en la fecha seleccionada.

No hay límite de reserva de habitaciones, sin embargo, nos reservamos el derecho de limitar la cantidad de limitar la cantidad de habitaciones que se pueden reservar. En todo caso, existe una limitación máxima de huéspedes por habitación, siendo el máximo 4 personas. Todas las descripciones, condiciones o precios están sujetas a cambios en cualquier momento sin previo aviso, a nuestra entera discreción.

No garantizamos que la asignación de una determinada habitación, ni la calidad de los productos, servicios, información u otro material contratado u obtenido por usted satisfaga sus expectativas.

Hemos hecho todos los esfuerzos para mostrar con la mayor precisión posible los colores e imágenes de las instalaciones que aparecen en la web. No podemos garantizar que la visualización de cualquier color del monitor de su dispositivo sea precisa.

La entrada en habitaciones se realizará a partir de las 16:00 horas, mientras la salida de las habitaciones se realizará antes de las 12:00 horas.

Sí se admiten MASCOTAS en las habitaciones del hotel. Por defecto, se admiten perros y gatos, sin distinción de tamaño. Deberá informarnos en la sección “Comentario o petición (opcional)” de que acudirá con su(s) mascota(s). Se podrá alojar un máximo de 2 mascotas por habitación. En todo caso, deberá respetarse la normativa específica para mascotas.

En caso de querer acudir con una mascota de una especie diferente a las indicadas con anterioridad, deberá consultar con el hotel.

2.2.2. Servicio de desayunos y cenas.

Le recomendamos encarecidamente que si durante su estancia quieren disfrutar de nuestro restaurante lo soliciten al realizar la reserva o se pongan en contacto con nosotros para solicitarlo, ya que tenemos plazas limitadas.

Los desayunos se servirán de lunes a domingo en horario de 7:30 a 10:30. Puede consultar nuestras condiciones de precios aplicables en el momento de la reserva o, si por el contrario, su reserva incluye desayuno.

Las cenas se servirán de lunes a domingo en horario de 20:00 a 22:00 h. Precio: a consultar cada día.

Rogamos que reserven con antelación y confirmen la opción y la hora a la que desean el servicio a su llegada a nuestras instalaciones.

POR NORMATIVA, EL RESTAURANTE Y LA TERRAZA DEBEN DESALOJARSE ANTES DE LAS A LAS 22:30 PARA GARANTIZAR EL DESCANSO DEL RESTO DE HUÉSPEDES.

2.3. Fianzas

2.3.1. Aplicables al alojamiento

Al realizar el check in, el cliente depositará una fianza de 50 EUROS como fondo de reserva para hacer frente ante cualquier desperfecto ocasionado durante la estancia. La fianza se recuperará el último día de la estancia tras la revisión de la habitación por parte de nuestro equipo.

2.3.1. Aplicables al restaurante.

En el momento de solicitar realizar la reserva de una mesa en el restaurante, no cobramos ningún tipo de fianza.

2.4. Pago de la reserva.

2.4.1. Aplicables al alojamiento

Si usted realiza la reserva contactando directamente con nosotros por teléfono o por correo electrónico, deberá abonar a su llegada al hotel el pago del total de la reserva.

Si usted realiza la reserva a través de nuestra página web deberá abonar el pago de la reserva según lo indicado en las condiciones de la tarifa que usted acepte.

Si usted realiza la reserva mediante los servicios de terceros (booking, expedia, etc...) deberá abonar el pago de la reserva según lo indicado en las condiciones de tarifa indicadas en la página web del tercero.

Puede encontrar situaciones en las que nosotros o un tercero (booking, expedia, etc...) indiquemos en las condiciones de reserva de la habitación concreta que no es necesario realizar pago de reserva (por ejemplo: concepto de “paga después”) y aun así le solicitemos los datos de su tarjeta bancaria. Solicitamos su tarjeta en estos casos porque la tarifa que usted ha aceptado conlleva el pago de una cantidad en caso de “no show”. En estos casos, nosotros o el tercero solicitaremos su consentimiento para hacer cobros a futuro en su tarjeta bancaria mediante transacciones MIT que cumplan con la normativa PSD2. Para poder realizar la transacción será necesario realizar una autenticación reforzada en el momento de la reserva, de manera que usted autorice los cobros que se realizarán a futuro, mediante la introducción de la clave que su banco le envía a través de e-mail, sms o de un medio similar. Para la verificación de la tarjeta, podrá realizarse un cargo y devolución consecutivo. En cualquier caso, para ejecutar el cobro a futuro que se haya autorizado previamente, no será necesario volver a solicitar su autorización reforzada.

Sólo una vez confirmada la reserva por HOTELES RAELY, S.L.U o por el tercero (booking, expedia, etc...) mediante correo electrónico, podrá considerarse que la reserva está completamente confirmada.

HOTELES RAELY, S.L.U se reserva el derecho de corregir cualquier discrepancia surgida en la tarifa calculada por el sistema. En este caso, el Hotel notificará al cliente, en un plazo máximo de 48 horas, la tarifa correcta. El cliente puede aceptar el cambio, o bien anular su reserva. Si la reserva se ha realizado mediante páginas web de terceros, le recomendamos que contacte con el proveedor.

2.4.2. Aplicables al restaurante

En el momento de solicitar realizar la reserva de una mesa en el restaurante, no cobramos ningún pago a cuenta por anticipado. Sólo una vez confirmada la reserva por HOTELES RAELY, S.L.U mediante correo electrónico, podrá considerarse que la reserva está completamente confirmada.

3. Política de cancelaciones y modificaciones.

Siguiendo lo indicado en la Ley 3/2014 de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su artículo 103 apartado I), no será aplicable el derecho de desistimiento sobre los servicios de alojamiento contratados a distancia. Por lo que solo se realizarán cancelaciones y modificaciones de reserva en los términos previstos en la política de cancelaciones y modificaciones que usted haya aceptado.

3.1. CANCELACIONES.

3.1.1 De reservas en el hotel



- El cliente podrá cancelar su reserva de acuerdo con las condiciones de la tarifa contratada. Disponemos de diferentes tarifas, las cuales tienen periodos de cancelación diferentes:
 - Tarifa estándar y Tarifa “EARLY BOOKING”: el cliente puede cancelar su reserva sin ningún tipo de cargo adicional siempre y cuando lo comunique a HOTELES RAELY, S.L.U con 24 horas de antelación a la fecha fijada para ocupar la habitación; en cuyo caso procederemos a la devolución del importe íntegro abonado. En caso de no cumplir con el plazo, no se reembolsará el importe abonado.
 - Tarifa no reembolsable: el cliente puede cancelar su reserva. Sin embargo, no se realizará ningún tipo de reembolso.

La no presentación del cliente en nuestras instalaciones en el día previsto de llegada comportará la anulación automática y el cobro íntegro de la reserva.

El cliente será informado del tipo de tarifas aplicables, de las condiciones de cancelación de la misma y de los métodos de pago disponibles en el momento de la reserva.

- Todas las cancelaciones realizadas directamente a través de nuestro servicio deberán solicitarse enviando un e-mail a RESERVAS@BELERET.COM en los plazos correspondientes o llamando a nuestro servicio de atención al cliente. En el asunto del mensaje el Cliente deberá escribir la palabra “Cancelación” o “Anulación”, indicando los detalles de la reserva que desea anular en el cuerpo del mensaje.
- HOTELES RAELY, S.L.U no aceptará anulaciones o cancelaciones fuera de los plazos indicados para cada tarifa y cobrará la totalidad de la reserva si el procedimiento no se ha realizado correctamente.
- Todas las cancelaciones realizadas a través de plataformas de reserva deberán solicitarse a través de la propia plataforma siguiendo las instrucciones y aplicando las condiciones de la misma. HOTELES RAELY, S.L.U no se responsabiliza de las condiciones impuestas por las plataformas de reserva.

3.1.2. De reservas en el restaurante

El cliente podrá cancelar su reserva en el restaurante en cualquier momento.

3.2. MODIFICACIÓN DE LA RESERVA.

Las modificaciones pertinentes sobre estancias en el hotel o mesas en el restaurante se solicitarán en el correo electrónico RESERVAS@BELERET.COM o llamando por teléfono a nuestras instalaciones, y estarán sujetas a la disponibilidad de habitaciones y mesas por parte de HOTELES RAELY, S.L.U.

En caso de haber efectuado una reserva en nuestro hotel a partir de alguna de las plataformas de reserva en las que tenemos presencia, deberá seguir las instrucciones de la misma para modificar la reserva.

3.3. REEMBOLSO

HOTELES RAELY, S.L.U no realiza reembolsos salvo en los casos anteriormente establecidos. En dichos casos, el reembolso se practicará utilizando el mismo medio que el utilizado por el cliente para el abono. El plazo general para realizar este reembolso, cuando proceda, será de 14 días.

Si ha realizado la reserva utilizando una página web de reservas independiente le recomendamos que contacte con su proveedor, ya que las condiciones de reembolso pueden variar y son independientes de las expuestas en estas Condiciones.

4. Exactitud de la información de proporcionada.

Acepta proporcionar información actual, completa y precisa para todas las reservas realizadas con nosotros. Acepta actualizar de inmediato sus datos y otra información, incluida su dirección de correo electrónico, para que podamos completar sus transacciones y contactarle cuando sea necesario.

5. Registro en la web, medios para corregir errores y acceso.

Para realizar sus reservas en nuestras instalaciones NO tiene que registrarse como usuario en nuestra web. Si usted nos facilita sus datos, los almacenamos en nuestro servidor seguro por lo que sus datos personales son incorporados a nuestra base de datos, utilizándose únicamente para tramitar su reserva y cumplir con nuestras obligaciones legales. En cualquier momento podrá modificar sus datos personales cuando realice una reserva (cambio de domicilio, teléfono...) enviándonos un e-mail a RESERVAS@BELERET.COM.

Disponemos de un sistema de avisos en pantalla que identifican los errores cometidos en la introducción de datos y permiten al cliente corregirlos en el momento de realizar la reserva.

Si posteriormente a la realización de la reserva usted desea que corriamos algún dato que nos ha facilitado erróneamente puede dirigirse a nosotros en el teléfono 963640505 o en el correo electrónico RESERVAS@BELERET.COM.

Si en algún momento tiene problemas para acceder a alguna parte de nuestra web, puede deberse al modelo o versión de su navegador o a la configuración de las opciones del mismo. Si necesita que le ayudemos a encontrar la solución o si tiene alguna duda respecto al funcionamiento de nuestro sistema de compra, puede dirigirse a nosotros en la dirección de e-mail RESERVAS@BELERET.COM. Estaremos encantados de atenderle.

Al finalizar una reserva le enviaremos un e-mail de confirmación de la misma. La confirmación de la reserva no tiene validez como factura, sólo como comprobante de reserva.

Podrá solicitar su factura en la dirección de e-mail RESERVAS@BELERET.COM.

6. Formas de pago

El pago de las reservas cuando usted contacta directamente con nuestro servicio se efectúa de las siguientes formas. En otro caso, tendrá que visitar las condiciones de pago de las páginas web de reserva de terceros con las que trabajamos.

6.1. Tarjeta de crédito/débito (Visa, MasterCard y Maestro)

Para reservar una habitación a través de nuestra web utilizando como forma de pago su tarjeta bancaria es necesario que nos facilite su número de tarjeta bancaria, el tipo de tarjeta, el nombre del titular, la fecha de caducidad y el CCV de la misma.

El pago de la reserva realizada, para los tipos de Tarifa que exigen el pago en el momento de realizarla, se puede efectuar mediante tarjeta de crédito.

Por otra parte, si la tarifa le permite pagar a su llegada al hotel y elige esta opción, pero la tarifa conlleva el cobro de alguna cantidad como penalización por “no show”, es decir, por si no se presenta en el Hotel el día de la reserva, solicitaremos que nos facilite su número de tarjeta bancaria, el tipo de tarjeta, el nombre del titular, la fecha de caducidad y el CCV. En estos casos, solicitaremos su consentimiento para hacer cobros a futuro en su tarjeta bancaria mediante transacciones MIT que cumplan con la normativa PSD2. Para poder realizar la transacción será necesario realizar una autenticación reforzada en el momento de la reserva, de manera que usted autorice los cobros que se realizarán a futuro, mediante la introducción de la clave que su banco le envía a través de e-mail, sms o de un medio similar. Para la verificación de la tarjeta, podrá realizarse un cargo y devolución consecutivo. En cualquier caso, para ejecutar el cobro a futuro que se haya autorizado previamente, no será necesario volver a solicitar su autorización reforzada.

El envío de los datos de su tarjeta de crédito para el pago de la reserva y de cualquier otra información sensible se realiza a través del protocolo de seguridad de la pasarela de pago de REDSYS gestionada por la entidad Banco BBVA, utilizado en las mejores tiendas virtuales.

La información de su tarjeta bancaria en ningún caso se almacena por parte de HOTELES RAELY, S.L.U, sino que se procesa directamente por parte de REDSYS, tokenizando la información de la misma. Esto quiere decir que la información de la tarjeta es sustituida por un token (código) único y aleatorio que es el código que se emplea durante la transacción. La confidencialidad de sus datos está plenamente garantizada. Toda la información confidencial que se envíe a través de nuestra web está protegida del acceso de terceros.

El importe de las reservas se cargará en la cuenta bancaria del Cliente, una vez recibida la confirmación de la autorización por parte de los centros de pago bancario. En caso de producirse un rechazo del banco, la reserva será anulada de forma automática. En caso de que la reserva se haya realizado efectivamente por el Cliente que exija la anulación del cargo, éste deberá resarcir a HOTELES RAELY, S.L.U de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de dicha anulación.

Para las tarifas no reembolsables, HOTELES RAELY, S.L.U cobrará la totalidad de la reserva en el momento de realizarla.

Por otra parte, para las tarifas estándar y *early booking*, el cliente puede elegir realizar el pago a su llegada al hotel o mediante tarjeta de crédito, en cuyo caso también se cobrará la totalidad de la reserva.

Este método de pago no tiene ningún recargo para usted.

6.2. BIZUM

También admitimos el pago mediante cuenta Bizum.

Para poder hacer un pago, su banco debe de estar adherido a BIZUM COMERCIO ELECTRÓNICO. Puede consultar en la página oficial de BIZUM, si su banco le permite hacer compras en tiendas ONLINE. <https://bizum.es/compra-online-personal/>

6.3. Pago en establecimiento:

Según el tipo de tarifa contratada le daremos la posibilidad de realizar el pago de la reserva presencialmente mediante tarjeta de crédito a través de un sistema de TPV.

Este método de pago no tiene ningún recargo para usted.

7. Idioma de celebración de la venta.

El procedimiento de reserva y la información precontractual está a disposición del usuario en castellano y en inglés, en función del idioma que seleccione en la página web.

8. Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet. Puede acceder a la misma a partir del siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

9. Legislación aplicable y jurisdicción.

Las partes acuerdan, de sus libres voluntades que la relación entre el usuario y HOTELES RAELY, S.L.U se regirá por la normativa española vigente, y serán competentes para decidir sobre cualquier controversia que se pudiera suscitar entre el Usuario y HOTELES RAELY, S.L.U, los juzgados o tribunales que correspondan por competencia territorial a la parte demandante.

VALENCIA, a 03 de ABRIL de 2025.

CÓMO REALIZAR UNA RESERVA EN NUESTRA WEB

1.- HOTEL

Paso 1. ACCESO A LA WEB.

Para realizar una reserva online en HOTELES RAELY, S.L.U, debe acceder a nuestra página web corporativa WWW.BELERET.COM.

Paso 2. SELECCIÓN DE FECHAS, HUÉSPEDES Y CÓDIGOS PROMOCIONALES

Para que le mostremos las habitaciones disponibles en la fecha en la que usted quiere realizar la reserva, es necesario que nos indique en qué periodo le gustaría alojarse en nuestras instalaciones. Para ello, deberá introducir en un calendario interactivo la fecha de entrada y la de salida. También deberá elegir el número de habitaciones que desea reservar, el número de huéspedes y si éstos son niños menores o adultos. También podrá introducir un código promocional si lo tuviera. A continuación, deberá pulsar en "BUSCAR".

Podrá dejarnos algún comentario sobre cualquier cosa que considere que hemos de tener en cuenta a la hora de preparar su estancia en nuestras instalaciones.

Paso 3 SELECCIÓN DE ESTANCIA.

Será dirigido entonces a la primera parte de la reserva, la selección de habitación. Se muestran los tipos de habitaciones que encajan con los criterios introducidos y los diferentes regímenes de estancia disponibles, indicando en todo momento el precio y variando el mismo automáticamente en función del régimen seleccionado.

Una vez haya escogido la habitación que quiere reservar, deberá hacer *click* en "Elige habitación".

Paso 4. COMPLETAR FORMULARIO DE RECOGIDA DE DATOS

Deberá completar el formulario con los datos necesarios para efectuar su reserva.

Paso 5. REALIZACIÓN DEL PAGO

El pago de la reserva se efectúa mediante tarjeta de crédito, Bizum o de manera presencial.

El envío de los datos de su tarjeta de crédito para el pago de la reserva y de cualquier otra información sensible se realiza a través del protocolo de seguridad de la pasarela de pago gestionada por REDSYS.

Para las tarifas no reembolsables, únicamente se aceptará el pago mediante tarjeta de crédito o Bizum, cobrando la totalidad de los servicios previa prestación de los mismos.



Si la tarifa le permite pagar a su llegada al hotel y elige esta opción, pero la tarifa conlleva el cobro de alguna cantidad como penalización por “no show”, es decir, por si no se presenta en el Hotel el día de la reserva, solicitaremos que nos facilite su número de tarjeta bancaria, el tipo de tarjeta, el nombre del titular, la fecha de caducidad y el CCV. En estos casos, solicitaremos su consentimiento para hacer cobros a futuro en su tarjeta bancaria mediante transacciones MIT que cumplan con la normativa PSD2. Para poder realizar la transacción será necesario realizar una autenticación reforzada, de manera que usted autorice los cobros que se realizarán a futuro, mediante la introducción de la clave que su banco le envía a través de e-mail, sms o de un medio similar. Para la verificación de la tarjeta, podrá realizarse un cargo y devolución consecutivo. En cualquier caso, para ejecutar el cobro a futuro que se haya autorizado previamente, no será necesario volver a solicitar su autorización reforzada.

Del mismo modo, cuando la tarifa sea reembolsable usted puede seleccionar entre las opciones de pagar presencialmente, abonando el importe correspondiente a la totalidad de la reserva en el momento de llegada a nuestro establecimiento; o bien puede, en el momento de efectuar la reserva del alojamiento, pagar el valor total de la misma, utilizando las formas de pago habilitadas en la web.

Paso 6. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

Finalmente, deberá aceptar nuestras condiciones generales de reserva y nuestra política de privacidad. Tras esto, puede completar su reserva haciendo *click* en “Confirmar reserva”

Recibirá en el correo electrónico que nos haya facilitado toda la información de su reserva y la localización de nuestro establecimiento.

Paso 7. SOLICITUD DE FACTURA

El mensaje comprobante de la reserva no actuará como documento a efectos de facturación.

Podrá solicitar la factura enviándonos un mail a la dirección de correo electrónico de nuestra empresa: RESERVAS@BELERET.COM, así como presencialmente en nuestras instalaciones al momento de hospedarse.

VALENCIA, a 03 de ABRIL de 2025.

2.- RESTAURANTE

Paso 1. ACCESO A LA WEB.

Para realizar una reserva online en el restaurante de HOTELES RAELY, S.L.U, debe acceder a nuestra página web corporativa WWW.BELERET.COM.

También puede realizar su reserva llamando nuestro número de teléfono: (0034) 963640505, en la recepción de nuestro establecimiento o enviando un correo electrónico a la dirección RESERVAS@BELERET.COM.

Paso 2. SELECCIÓN DE FECHA, HORA Y Nº DE ASISTENTES

Si realiza la reserva mediante llamada telefónica o presencialmente en nuestro establecimiento, nuestro personal le solicitará todos los datos necesarios para gestionar su reserva.

Si realiza la reserva de mesa a través de nuestra página web, le solicitaremos que complete el formulario de reserva. Para ello, deberá facilitarnos los siguientes datos: nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección de e-mail, hora a la que desea realizar la reserva, nº de comensales y fecha en la que acudirá a nuestras instalaciones.

A continuación, deberá completar el espacio habilitado para comentarios; indicándonos cualquier particularidad o detalle que debamos tener en cuenta al gestionar su reserva.

Finalmente, deberá consultar la información relativa al tratamiento de sus datos personales e indicar que la ha leído y comprendido marcando el checkbox correspondiente y, por último; hacer “click” sobre el botón “ENVIAR”

Paso 3. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

Una vez realizada la reserva, enviaremos un correo electrónico de confirmación de la misma a la dirección que usted haya facilitado en el formulario de solicitud de datos de reserva o, en caso de que haya efectuado la misma a través de e-mail, a la misma dirección desde la cual se ha realizado la petición.

Paso 4. SOLICITUD DE FACTURA

El mensaje comprobante de la reserva no actuará como documento a efectos de facturación.

Podrá solicitar la factura solicitándola en la recepción de nuestro hotel o enviándonos un mail a la dirección de correo electrónico de nuestra empresa: RESERVAS@BELERET.COM.

VALENCIA, a 03 de ABRIL de 2025.