



PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

SOBRE EL USO DE LA WEB

¿Qué significa usar esta página web?

El acceso y navegación por la página web implica la aceptación de las Condiciones Generales de Uso vigentes en cada momento. Si el usuario no está de acuerdo con dichas condiciones, deberá abstenerse de utilizar el sitio web.

¿Quién es el responsable de esta web?

El responsable del sitio web es:

ARGONDAL S.L. (MAS LA CASASSA)

Dirección: Almacén de la Ermita s/n, 33686 Levinco – Aller (Asturias)

Teléfono: 972 429 749 Email: info@maslacasassa.com

¿Pueden cambiar las condiciones de uso?

Sí. Las condiciones pueden modificarse en cualquier momento, por lo que se recomienda revisarlas periódicamente antes de realizar reservas o utilizar los servicios.

¿Qué finalidad tiene la página web?

La web tiene como finalidad:

- Informar sobre los servicios del establecimiento
- Gestionar reservas de habitaciones
- Facilitar la contratación de servicios relacionados con la hostelería
- Atender consultas y solicitudes de los usuarios

Estas funciones permiten formalizar la contratación de servicios turísticos y gestionar reservas realizadas por los usuarios.

SOBRE LAS RESERVAS

¿Cómo puedo hacer una reserva?

Para realizar una reserva deberá:

1. Seleccionar fechas de entrada y salida
2. Indicar el número de personas
3. Elegir la habitación disponible
4. Facilitar los datos requeridos
5. Introducir una tarjeta válida

La reserva se formaliza cuando se completan correctamente los datos solicitados.

¿El simple envío de datos implica una reserva?

No. El envío de datos personales por sí solo **no implica la formalización de un contrato**, salvo que se complete correctamente el proceso de reserva.

¿Qué métodos de pago se aceptan?

El pago se realiza mediante:

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

Se podrá solicitar un anticipo del **25% del importe total** en el momento de la reserva.

¿Cuándo se paga el resto del importe?

El resto del importe se abonará en el establecimiento, normalmente en el momento de llegada.

¿Los precios incluyen impuestos?

Sí. Los precios están expresados en euros e incluyen el IVA correspondiente según la normativa vigente aplicable a servicios de hostelería.

¿Qué ocurre si hay errores en los precios?

Si existe un error manifiesto en el precio o características del servicio, la empresa podrá corregirlo y no estará obligada a aceptar la reserva basada en dicho error.

CANCELACIONES Y DESISTIMIENTO

¿Puedo cancelar una reserva?

Sí. Las reservas pueden cancelarse sin coste con una antelación mínima de:

14 días antes de la fecha de llegada.

¿Qué ocurre si cancelo fuera de plazo?

Si la cancelación se realiza:

- Con menos de 2 días de antelación → se cobrará el **30% del importe**
- Sin cancelación (no presentación) → se cobrará el **importe total**

Estas condiciones están establecidas en las Condiciones Generales del servicio.

ESTANCIA Y NORMAS DEL ESTABLECIMIENTO

¿A qué hora puedo entrar y salir?

Horario general:

Entrada: desde las **15:00 horas**

Salida: antes de las **12:00 horas**

¿Se permiten mascotas?

No se permiten mascotas, salvo autorización expresa de la dirección del establecimiento.

¿Está permitido fumar?

No está permitido fumar en las habitaciones, aunque puede permitirse en zonas exteriores o habilitadas.

¿Puedo usar las instalaciones libremente?

Sí, siempre que se respeten las normas del establecimiento y se haga un uso adecuado de las instalaciones.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

¿Qué obligaciones tengo como usuario?

El usuario debe:

- Utilizar la web de forma lícita
- Facilitar datos veraces
- Respetar la normativa aplicable
- No dañar sistemas o contenidos

Además, debe abstenerse de realizar acciones que puedan perjudicar el funcionamiento del sitio web o los derechos de terceros.

¿Qué ocurre si facilito datos incorrectos?

El usuario será responsable de cualquier daño causado por información falsa o incorrecta proporcionada durante el uso del sitio web.

PROPIEDAD INTELECTUAL

¿Puedo usar las imágenes o contenidos del sitio web?

No. Todos los contenidos del sitio web están protegidos por derechos de propiedad intelectual.

No se permite:

- Copiar contenidos
- Reproducir imágenes
- Modificar textos
- Distribuir material

Sin autorización previa del titular.

¿El acceso a la web me da derechos sobre su contenido?

No. El acceso a la web no concede ningún derecho sobre los contenidos publicados.

RESPONSABILIDAD DEL SITIO WEB

¿El sitio web garantiza que siempre funcionará correctamente?

No se garantiza el funcionamiento continuo del sitio web, ya que pueden producirse interrupciones por causas técnicas o externas.

¿Quién es responsable de problemas técnicos?

La empresa no se responsabiliza de:

- Fallos técnicos
- Virus informáticos
- Problemas de conexión
- Interrupciones externas

Siempre que dichos problemas estén fuera de su control.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

¿Qué ocurre con mis datos personales?

Los datos personales se tratan conforme a la normativa vigente de protección de datos, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018.

¿Para qué se utilizan mis datos?

Los datos pueden utilizarse para:

- Gestionar reservas
- Facturar servicios
- Atender solicitudes
- Enviar comunicaciones comerciales (si se autoriza)

¿Cuánto tiempo se conservan mis datos?

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales o contractuales, normalmente hasta 5 años desde la última contratación.

¿Qué derechos tengo sobre mis datos?

Puede ejercer:

- Derecho de acceso
- Derecho de rectificación
- Derecho de supresión
- Derecho de oposición
- Derecho de portabilidad

USO DE COOKIES

¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos que se almacenan en el navegador y permiten mejorar la experiencia del usuario.

¿Qué tipos de cookies utiliza la web?

Se utilizan principalmente:

- Cookies técnicas
- Cookies de análisis
- Cookies publicitarias
- Cookies de terceros

Estas cookies ayudan a analizar el uso del sitio web y mejorar su funcionamiento.

¿Puedo desactivar las cookies?

Sí. Puede bloquearlas o eliminarlas desde la configuración del navegador.

Sin embargo, desactivar las cookies puede afectar al funcionamiento del sitio web.

LEGISLACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué legislación se aplica?

Las condiciones de uso se rigen por la legislación española.

¿Dónde se resuelven los conflictos legales?

Las controversias se resolverán ante los tribunales de Girona competentes conforme a la normativa española aplicable.