

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA B&me

PDF

Última actualización: 16/09/2025

Identidad del prestador de servicios

Las presentes condiciones generales (en lo sucesivo, las "**Condiciones Generales**") tienen por objeto regular los derechos y obligaciones de los miembros que disfrutaban del programa de fidelización de clientes denominado "B&me" (en lo sucesivo, de forma individual cada uno de ellos como el "**Miembro**" y de forma conjunta como los "**Miembros**") y las siguientes compañías del Grupo B&B HOTELS (en lo sucesivo, se denominarán "**B&B HOTELS**"):

- B&B HOTELS FRANCE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 378 047 500.
- B&B DREAMLAND HOTEL, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 808 416 960.
- TANDEM SAS, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 9 boulevard Romain Rolland 75014 Paris (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Paris bajo el número 908 119 746.

- B&B TAKEOVER, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 904 728 649.
- B&B HOME FRANCE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet, 29200 BREST (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 920 291 150.
- BBHO THIONVILLE YUTZ CAROLINGIENS, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 254 467.
- BBHO REIMS CENTRE GARE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 283 821.
- BBHO THIONVILLE YUTZ VIEUX BOURG, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 284 043.
- BBHO BOULOGNE SUR MER CENTRE LES PORTS, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 282 120.

- BBHO LILLE VILLENEUVE D'ASCQ, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 249 210.
- BBHO BLOIS VALLÉE MAILLARD, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 248 618.
- BBHO LILLE ROUBAIX, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 283 086.
- BBHO LIMOGES NORD, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 283 201.
- BBHO ORLÉANS NORD SARAN, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 283 763.
- BBHO LE MANS CENTRE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 282 781.

- BBHO ORLÉANS CENTRE FOCH, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 281 114.
- BBHO ANNEMASSE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 279 779.
- BBHO BORDEAUX AÉROPORT IB, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 280 652.
- BBHO TOULOUSE UNIVERSITÉ, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 255 704.
- BBHO LOURDES, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 283 136.
- BBHO NÎMES CAISSARGUES, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 254 236.

- BBHO VIRY CHATILLON, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 254 806.
- BBHO VITRY SUR SEINE A86 BORDS DE SEINE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 247 792.
- BBHO NIORT MARAIS POITEVIN, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 251 075.
- BBHO CERGY PIERRELAYE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 282 278.
- BBHO MARSEILLE BONNEVEINE, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 254 269.
- BBHO GRENOBLE UNIVERSITÉ, sociedad simplificada por acciones, constituida con arreglo a la legislación francesa, con domicilio social en 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita en el Registre du Commerce et des Sociétés of Brest bajo el número 819 282 682.

- B&B HOTELS BELGIUM, sociedad de responsabilidad limitada, constituida con arreglo a la legislación belga, con domicilio social en Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Belgium), inscrita en el Banque-Carrefour des entreprises (BCE) bajo el número 0693.764.388.
- B&B HOME BELGIUM sociedad de responsabilidad limitada, constituida con arreglo a la legislación belga, con domicilio social en Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Belgium), inscrita en el Banque-Carrefour des entreprises (BCE) bajo el número 1011.289.534.
- B&B HOTELS SWITZERLAND GMBH, sociedad de responsabilidad limitada, constituida con arreglo a la legislación suiza, con domicilio social en rue Bovy-Lysberg 2 - c/o CMS von Erlach Poncet SA, Succursale de Genève, 1204 Geneva (Switzerland), inscrita en el Commercial Register of Geneva bajo el número CHE-422.607.448.
- B&B HOTELS GERMANY GMBH, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación alemana, con domicilio social en Altkönigstraße 10, 65239 Hochheim am Main (Germany), inscrita en el Commercial Register of the Wiesbaden District Court bajo el número HRB 31371.
- B&B HOTELS MANAGEMENT GmbH, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación alemana, con domicilio social en Altkönigstraße 10, 65239 Hochheim am Main (Germany), inscrita en Wiesbaden District Court Commercial Register bajo el número HRB 33687.
- B&B HOTELS ITALIA S.P.A, sociedad anónima constituida con arreglo a la legislación italiana, con domicilio social en à Via Domenichino, 19 - 20149 Milano (Italy), inscrita en la Chamber of Commerce of Milan bajo el número 6291950969.
- B&B HOTELS AUSTRIA GMBH, sociedad de responsabilidad limitada constituida con

arreglo a la legislación austriaca, con domicilio social en pA CCFA, Am Heumarkt 10 1030 Vienna (Austria), inscrito en el Business Register of Vienna bajo el número FN 461990.

· B&B HOSPITALITY ESPAÑA, S.L., sociedad limitada constituida con arreglo a la legislación española, con domicilio social en Calle Luis Pasteur S/N - (B&B Hotel Madrid Aeropuerto T4), San Sebastián de los Reyes, 28703 - Madrid (España), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, bajo el número Hoja M-684467, Tomo 38485, Folio 105.

· CBBHP – HOTELS IN PORTUGAL, S.A., sociedad anónima constituida con arreglo a la legislación portuguesa, con domicilio social en Rua Vasco da Gama 5, freguesia Moscavide e Portela, concelho de Loures 2685-244 Loures (Portugal), inscrita en el Business Registry of Lisbon bajo el número 514 820 705.

• B&B HOTELS HUNGARY KFT., sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación húngara Fiastyúk utca 4-8 2. em., Budapest 1139 (Hungary), inscrita en el Companies Register bajo el número 01-09-333861.

· B&B HOTELS LJUBLJANA, TURIZEM IN HOTELIRSTVO, D.O.O., sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Eslovenia, con domicilio social en Tabor 9, 1000 Ljubljana (Slovenia), inscrita en el Slovenian Trade Register bajo el número 8292965000.

· B&B HOTELS DENMARK APS, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Dinamarca, con domicilio social en Gammel Kongevej 1, 1610 Copenhagen V (Denmark), inscrita en el Business Register bajo el número 40380388.

· B&B HOTEL PRAGUE-CITY S.R.O, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Chequia, con domicilio social en Karin, Prvniho pluku

674/29 – 186 00 Praha 8 (Czech Republic), inscrita en el Trade Register bajo el número 247 82 173.

· B&B HOTELS POLSKA SP. Z O.O., sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Polonia, con domicilio social en Place Przymierza 6 03-944 Warsaw (Poland), inscrita en el Trade Register bajo el número KRS 0000302122.

· B&B HOTELS NETHERLANDS B.V., sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Países Bajos, con domicilio social en Herikerbergweg 238, Luna ArenA-1101CM Amsterdam (Netherlands), inscrita en el Netherlands Chamber of Commerce bajo el número 862421445.

· B&B HOTELS FLORIDA LLC, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de los Estados Unidos, con domicilio social en 1101 Brickell Ave, Suite N-1000 Miami Florida 33131 (United States), inscrita en el Secretary of State Division of Corporations bajo el número SR# 20233165164.

· B&B HOTELS UK LIMITED, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Inglaterra, con domicilio social en 73 Cornhill London EC3V 3QQ (United Kingdom), inscrita en el Registrar of Companies for England and Wales bajo el número 13984153.

· B&B HOTELS LUXEMBOURG SARL, sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación de Luxemburgo, con domicilio social en 3, rue Gerhard Mercator L-2182 Luxembourg, inscrita en el Luxembourg Business Register (LBR) bajo el número B294919.

B&B HOTELS pone a disposición de sus Miembros un servicio de atención de consultas y reclamaciones que pudieran tener lugar con motivo del Programa de Fidelidad, accesible completando el formulario que se localiza en el enlace de interés

descrito a continuación, seleccionando “B&me | Club ” como motivo del contacto.
Enlace al formulario de contacto: [Formulario de contacto](#)

Condiciones generales de adhesión al Programa de Fidelidad.

1.- Alta en el Programa de Fidelidad.

Cualquier persona, ya sea un Cliente Profesional o un Cliente Consumidor, puede ser Miembro del Programa de Fidelidad de manera totalmente gratuita, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

- Sea cliente particular (persona física).
- Sea mayor de edad.
- Sea residente en España de conformidad con la legislación de dicho País.

A estos efectos, se entiende por:

- **“Cliente Profesional”** cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que actúe con fines relacionados con su actividad profesional, sin perjuicio del ámbito o sector al que pertenezca, incluso cuando por motivo del desarrollo de dicha actividad, actúe en nombre y por cuenta de otro profesional.
- **“Cliente Consumidor”**: cualquier persona física que actúe con fines que estén fuera del ámbito de su actividad profesional, sin perjuicio del ámbito o sector al que pertenezca.

En adelante, tanto cualquier Cliente Profesional y Cliente Consumidor será denominado de forma individual como el **“Cliente”** y de forma conjunta como los **“Clientes”**.

Cada Miembro sólo podrá disponer de una única cuenta del Programa de Fidelidad

asociada a sus datos personales (en adelante, la **"Cuenta de Miembro"**). No será permitida la activación de una Cuenta de Miembro adicional con los mismos datos personales ya asociados previamente a una Cuenta de Miembro. El hecho de que se hubiera producido un alta con datos fraudulentos implica de forma automática el bloqueo de la Cuenta de Miembro en cuestión y la baja en el Programa de Fidelidad B&me de dicho Miembro.

Cada Cliente a los efectos de convertirse en Miembro del Programa de Fidelidad, deberá darse de alta cumplimentando el formulario establecido a tal efecto, en soporte digital a través del siguiente enlace: [Registro B&me](#).

Si el Cliente ya dispone de una cuenta personal en la web de B&B HOTELS, únicamente tendrá que identificarse y aceptar las presentes Condiciones Generales, en caso contrario, tendrá que crear una cuenta personal digital a través de la página Web: www.hotel-bb.com/es para España (en adelante, la **"Web"**) que le permita identificarse y posteriormente proceder a la aceptación de las Condiciones Generales.

No obstante lo anterior, los Clientes también pueden suscribirse gratuitamente al Programa de Fidelidad de forma presencial en cualquiera de los hoteles pertenecientes a B&B HOTELS.

La información que el Miembro proporciona a B&B HOTELS al unirse al Programa de Fidelidad debe ser completa, actualizada, vigente, sincera y de ninguna manera engañosa. B&B HOTELS realizará cuantas verificaciones estime oportunas conforme a ley para garantizar que los Clientes interesados en ser Miembros cumplan con todos los requisitos necesarios para ello de acuerdo con las presentes Condiciones Generales.

B&B HOTELS se reserva el derecho de solicitar a cada Miembro que confirme, su

identidad, elegibilidad y cada una de las cuestiones que pudieran realizarse sobre la información proporcionada por dicho Miembro en el momento de su alta o con carácter posterior.

Los Miembros quedan informados y aceptan que los datos que introducen al suscribirse al Programa de Fidelidad constituyen una prueba de su identidad. La información introducida por los Miembros es vinculante para ellos tan pronto como haya sido validada por B&B HOTELS.

En consecuencia, el Miembro se compromete a actualizar esta información en su Cuenta de Miembro para que siempre corresponda a los criterios antes mencionados o a informar a B&B HOTELS de cualquier cambio realizado a través del formulario de contacto.

La membresía al Programa de Fidelidad es personal y solo el Miembro que se ha suscrito al Programa de Fidelidad puede beneficiarse de ella. Queda prohibido el uso del Programa de Fidelidad por parte de cualquier persona que no sea el Miembro.

El alta en el Programa de Fidelidad implica la aceptación expresa por parte del Miembro de las presentes Condiciones Generales y de la política de privacidad asociada a las mismas (en adelante, la **"Política de Privacidad"**).

Se hace constar expresamente que el Programa de Fidelidad se desarrolla respetando al medio ambiente, razón por la que el medio de identificación del Miembro será en formato digital sin hacer entrega de ninguna tarjeta física, ni justificantes en papel por ningún concepto. No obstante, por motivos de transparencia y conforme a ley, B&B HOTELS pone a disposición en la Web de forma permanente, accesible y gratuita las Condiciones Generales, e invita a los Clientes interesados en convertirse en Miembros a leer atentamente, descargar e imprimir las Condiciones Generales. Una vez dados de alta como Miembros se aconseja a estos

que conserven una copia de dichas Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

El contenido de estas Condiciones Generales y la Política de Privacidad aceptadas en el momento del alta, se pondrán a disposición de los Miembros, haciéndoles llegar a través de correo electrónico los enlaces digitales que le permitirán acceder a los documentos.

B&B HOTELS se reserva el derecho a modificar las Condiciones Generales y la Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier modificación de las Condiciones Generales o de la Política de Privacidad será informada a los Miembros a través de correo electrónico. En cualquier caso, las Condiciones Generales y la Política de Privacidad actualizadas figurarán en cada momento en la Web.

Se informa expresamente a los miembros de que las presentes Condiciones Generales no aplican sobre:

- El uso del Sitio Web, que se rige por los Términos y Condiciones Generales de Uso del Sitio Web, accesibles aquí [Términos y Condiciones Generales de Uso del Sitio Web](#)
- La reserva de una estancia, que se rige por las Condiciones Generales de Venta disponibles aquí [Condiciones Generales de Venta](#)
- La suscripción de pago a B&me CLUB, reservado a los Clientes que se hayan inscrito en el programa B&me CLUB, que se rige por los Términos y Condiciones Generales accesibles aquí [Términos y Condiciones Generales B&me CLUB](#)

2.- Objeto del Programa de Fidelidad y ventajas para los Miembros.

B&B HOTELS ha creado el Programa de Fidelidad con el fin de que sus Miembros se beneficien de ofertas, servicios y promociones exclusivas sobre los servicios que ofrece B&B HOTELS en los Hoteles, ya sean transaccionales, monetarias, experienciales y/o relacionales (en adelante, las “**Ventajas**”) cuyo funcionamiento se describe en las presentes Condiciones Generales.

El Programa de Fidelidad estará disponible en todos los hoteles de B&B HOTELS adheridos al programa B&me (en adelante, los “**Hoteles**”).

La relación de Hoteles adheridos al programa B&me podrá ser objeto de modificación en cada momento, según el criterio comercial que considere oportuno adoptar B&B HOTELS en cada momento.

3.- Programa de Fidelidad.

El Programa de Fidelidad permite a los Miembros obtener las Ventajas en base a su relación con B&B HOTELS. La acumulación de noches de reserva permitirá a los Miembros desbloquear Ventajas que se irán comunicando durante la vigencia del Programa de Fidelidad.

B&B HOTELS decidirá las Ventajas que serán de aplicación en cada momento y serán debidamente informadas a los Miembros a través de correo electrónico, informándoles de las condiciones de acceso y disfrute de las mismas.

Aquellas Ventajas de carácter transaccional permitirán a los Miembros beneficiarse de descuentos directos aplicables a las reservas realizadas exclusivamente en la Web y/o podrán obtener cupones o vouchers descuento sobre determinados servicios a disfrutar en los Hoteles.

Las Ventajas estarán reservadas exclusivamente a los Miembros del Programa de Fidelidad y en las condiciones ordinarias de contratación de un consumidor

individual, no haciéndose extensibles en ningún caso, a los huéspedes y/o acompañantes de los Miembros. Algunas Ventajas pueden llevar limitación de cantidad de noches máximas a adquirir por cada Miembro del Programa de Fidelidad o políticas de cancelación específicas y así se especificará en cada una de las promociones exclusivas en cuestión.

Las Ventajas experienciales o relacionales no serán acumulables a ninguna otra ventaja de tipo transaccional o monetaria (a excepción de la botella de agua gratis, late check out, early check in y room upgrade que podrán ser combinadas con cualquier otro tipo de Ventajas).

Además, las Ventajas del programa B&me:

- No son transferibles;
- No son reembolsables;
- No se pueden combinar con reservas realizadas con un código corporativo o promocional;
- No se pueden combinar con los descuentos concedidos en el marco del programa de Fidelidad.;
- Solo se pueden utilizar cuando se hayan realizado reservas en la Web y la app móvil de B&B HOTELS.

Se informa expresamente al Miembro de que las ventajas ofrecidas en el Programa de Fidelidad están sujetas a cambios bajo el criterio comercial de B&B HOTELS que pudiera suscitarse en cada momento.

Los Miembros serán informados de cualquier modificación que pudieran sufrir las Ventajas, así como de la terminación definitiva del Programa de Fidelidad.

4.- Condiciones de Uso.

4.1 Titularidad de la Cuenta de Miembro y obligaciones de los Miembros

La Cuenta de Miembro es personal e intransferible, pudiendo hacer uso de ella exclusivamente su titular, no haciéndose ésta extensible a sus familiares o cualquier otro acompañante del Miembro durante sus estancias en los Hoteles, quienes, en el caso de que quisieran formar parte del Programa de Fidelidad, deberán crear su propia Cuenta de Miembro a través de los medios disponibles a tal efecto.

Se requerirá la identificación del Miembro para el canje de cualquier Ventaja del Programa de Fidelidad. Si el Miembro realiza cualquier reserva sin identificación no podrá ser beneficiario de dichas Ventajas y las noches disfrutadas en dichas reservas no se contabilizarán para el desbloqueo de futuras Ventajas adicionales relativas a dicho Programa de Fidelidad.

Al suscribirse al Programa de Fidelidad, cada miembro se compromete a no atentar contra el orden público, a cumplir con las leyes y reglamentos vigentes y a respetar los derechos de terceros y las disposiciones de las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

En particular, cada Miembro deberá:

- Comportarse de manera justa cumpliendo de forma íntegra la normativa de uso y convivencia de los Hoteles, las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.
- Ser honesto y sincero en la información proporcionada a B&B HOTELS;
- Utilizar las funciones del Programa de Fidelidad de acuerdo con su finalidad, tal y como se describe en las Condiciones Generales.
- No desviar el propósito del Programa de Fidelidad para cometer delitos, faltas o actuaciones tipificadas en el Código Penal o cualquier otra ley;

- Respetar la privacidad de terceros y la confidencialidad de los intercambios de información y datos que pudieran ser requeridos en el seno del Programa de Fidelidad o del acceso a las Ventajas derivadas del mismo;
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de B&B HOTELS en relación con los elementos del Programa de Fidelidad y cada una de las Ventajas derivadas del mismo;
- No modificar la información publicada por B&B HOTELS;
- No difundir ningún dato que pueda tener el efecto de reducir, desorganizar, ralentizar o interrumpir el funcionamiento normal del Programa de Fidelidad y de la Web.

4.2 Canje de ventajas y descuentos.

Tras la activación de la Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad y tras la confirmación por email del registro, el Miembro podrá disfrutar de sus Ventajas ofrecidas en cada momento por B&B HOTELS en sus Hoteles.

B&B HOTELS se reserva el derecho a solicitar el documento de identidad y/o pasaporte del titular de la Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad para comprobar su identidad. Las Ventajas ofrecidas al Miembro serán decididas en cada momento y, caso por caso, por B&B HOTELS, y podrán ser, entre otras:

- **Cupón o voucher de desayuno gratis:** Este cupón será enviado a los Miembros a través de correo electrónico al email designado a estos efectos, previamente validada por B&B HOTELS en su momento del alta al Programa de Fidelidad. Este voucher será válido y su canje podrá hacerse en la siguiente reserva a través de la Web o app dentro de los tres (3) meses siguientes a la primera reserva realizada por el Miembro. El disfrute del voucher se limita a un único desayuno para disfrute exclusivo del Miembro durante su estancia.

- **Tarifa B&me para los hoteles de nueva apertura**: Esta tarifa estará disponible dentro de los tres (3) meses siguientes a la apertura de un nuevo hotel que fuera incluido en la lista detallada de Hoteles donde se ofrecerán las Ventajas, con precios limitados a cincuenta euros (50 €) la noche (reservas exclusivas para Miembros activos del Programa de Fidelidad B&me y B&me Club y limitado a una habitación por reserva). Excepcionalmente podrá activarse la tarifa especial en hoteles que no cumplan la condición anteriormente indicada en base a las necesidades del negocio. La tipología de habitación a la que queda sujeta esta tarifa, en cada uno de los Hoteles que ofrezcan estas Ventajas, queda a criterio exclusivo de B&B HOTELS.
- **Regalo de bienvenida**: Botella de agua gratis para el Miembro en cada reserva que realice online a través la Web o app. Se limita a una botella por reserva.
- **Upgrade de habitación gratuito**: Los Miembros que hubieran reservado a través de la Web o app tendrán acceso preferente a un “upgrade” de la categoría de la habitación seleccionada por el Miembro, estando siempre sujeto a la disponibilidad del hotel reservado a la llegada del Miembro hotel en cuestión (check in).
- **Early check -in gratuito**: Los Miembros que hubieran reservado a través de la Web o app, tendrán acceso preferente al early check-in a la llegada al hotel en cuestión, estando siempre sujeto a la disponibilidad del hotel en cuestión en cada momento.
- **Late check-out gratuito**: Los Miembros que hubieran reservado a través de la Web o app, tendrán acceso preferente al late check-out a la salida del hotel, estando siempre sujeto a la disponibilidad del hotel en cuestión, en cada momento.

4.3 Suplantación de identidad.

En el caso de que cualquier Miembro hubiera sido dado de alta con motivo de una suplantación de identidad, esto será motivo de baja automática del Programa de Fidelidad desde el momento que dicho extremo fuera comunicado a B&B HOTELS por cualquier tercero afectado por este hecho. A estos efectos B&B HOTELS se encargará de llevar a cabo cuantas actuaciones y comprobaciones fueran pertinentes a los efectos de clarificar y confirmar la suplantación de identidad reclamada por el tercero interesado.

En el caso de que cualquier Miembro hubiera sufrido cualquier incidencia relativa a la suplantación de su identidad, podrá comunicarlo en nuestro Servicio de Atención al Cliente o bien en la recepción de los hoteles B&B HOTELS adheridos al Programa de Fidelidad, para su bloqueo.

El bloqueo de la Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad impedirá que cualquier otra persona diferente al titular pueda hacer uso de la misma y de las Ventajas. La falta de comunicación de dichas circunstancias de la forma indicada eximirá a B&B HOTELS de cualquier responsabilidad relacionada con el canje de descuentos y otros usos que puedan efectuarse con su Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad.

4.4. Caducidad de las Ventajas.

Las Ventajas caducan dentro del año natural. Es decir, todas las Ventajas ganadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre ("**año N**") estarán disponibles hasta el 31 de diciembre del año N+1.

B&B HOTELS se reserva el derecho, previo aviso a los Miembros, de eliminar cualquier ventaja caducada conforme a lo descrito en el párrafo anterior, perdiendo desde ese momento el cliente la posibilidad de canjearlas como Miembro en futuras compras.

4.5 Vigencia y modificaciones del Programa de Fidelidad.

Los Miembros se benefician de las ventajas del Programa de Fidelidad a partir de la fecha de suscripción del mismo. El Programa de Fidelidad estará vigente indefinidamente. No obstante, B&B HOTELS se reserva el derecho de modificarlo y finalizarlo cuando considere oportuno, siempre que previamente lo notifique a los Miembros. A estos efectos, en el caso de terminación y/o modificaciones sobre el Programa de Fidelidad, B&B HOTELS lo notificará a los Miembros con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha prevista de finalización. En cualquier caso, los Miembros estarán facultados para resolver el Programa de Fidelidad por su propia elección de conformidad con lo establecido en la Cláusula 4.7. de las presentes Condiciones Generales.

En caso de terminación del Programa de Fidelidad, B&B HOTELS fijará el plazo máximo durante el cual los Miembros podrán disfrutar de sus Ventajas. Una vez finalizado el plazo establecido cesarán los derechos del Miembro a este respecto.

B&B HOTELS y el titular de la Web que legalmente corresponda están exentos de toda responsabilidad por cualquier consecuencia, directa o indirecta, de cualquier anomalía en el funcionamiento del Programa de Fidelidad.

En caso de anomalía resultante, en particular, de un error técnico o material evidente o de un fallo informático relativo al canje de *vouchers* en la Cuenta de Miembro de los Miembros, el titular de la Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad no podrá exigir la prestación, ni solicitar el reembolso. No obstante, B&B HOTELS se compromete a que en cuanto esta anomalía sea informada o puesta en conocimiento de B&B HOTELS, se procederá a la regularización en su Cuenta de Miembro. Esta regularización será puesta en conocimiento del titular del Miembro en cuestión a través de la actualización de sus *vouchers* en su Cuenta de Miembro, sin descontarle

a los Miembros afectados en ningún caso, aquellos *vouchers* que no pudieron ser disfrutados en el momento que ocurrió la incidencia.

4.6 Uso fraudulento.

Cualquier uso fraudulento o indebido de las Ventajas se considerará como un incumplimiento de las Condiciones Generales por parte del Miembro, pudiendo B&B HOTELS darle de baja con efecto inmediato, mediante notificación por escrito a su dirección de correo electrónico o, en defecto de ésta, a su dirección postal.

B&B HOTELS se reserva el derecho a bloquear de forma automática la Cuenta de Miembro de cualquier Miembro en caso de que se detecte un uso fraudulento o erróneo de la misma.

Asimismo, los hoteles B&B HOTELS y así como la compañía que legalmente fuera titular de la Web, declinan toda responsabilidad por las consecuencias directas o indirectas del uso fraudulento o indebido de la Cuenta de Miembro del Programa de Fidelidad.

El Programa de Fidelidad podrá ser cancelado por B&B HOTELS en caso de incumplimiento por parte del Miembro de las obligaciones que le incumben en virtud de las presentes Condiciones Generales, así como cualquier comportamiento fraudulento por parte del Miembro o incumplimiento de las condiciones de elegibilidad para el Programa de Fidelidad.

4.7 Baja o cancelación del Programa de Fidelidad.

El Miembro podrá solicitar la baja del Programa de Fidelidad en el momento que lo desee, dirigiéndose a B&B HOTELS a través del siguiente [formulario web](#), seleccionando el país y a continuación como motivo de contacto “Datos personales”.

B&B HOTELS le dará de baja del Programa de Fidelidad lo antes posible y enviará un

correo electrónico de confirmación.

La baja del Programa de Fidelidad supondrá la pérdida de todas las Ventajas vinculadas al Programa de Fidelidad, a partir de la fecha de recepción de la solicitud de baja por parte de B&B HOTELS.

5.- Atención a los Miembros.

Los Miembros dispondrán de un servicio de atención al cliente al que podrán acceder a través del siguiente [formulario web](#), seleccionando el país y a continuación como motivo de contacto “Datos personales”, así como en las recepciones de los hoteles B&B HOTELS para resolver cualquier duda, informarse de procedimientos, ventajas o resolver cualquier tipo de incidencia o reclamación que pudiera surgir con la operativa del Programa de Fidelidad.

6.- Nulidad e ineficacia de las cláusulas.

Si cualquier contenido de las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, dicha declaración afectará tan sólo al contenido o parte de las mismas que resulte nulo o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás el resto de las Condiciones Generales y teniéndose por no puesto la parte de las mismas que resulte afectada, salvo que, por resultar parte esencial de las presentes Condiciones Generales, se vieran afectadas de forma integral.

7.- Responsabilidad.

B&B HOTELS y el titular de la Web que correspondiera conforme a ley quedan exentos de cualquier responsabilidad derivada de cualquier hecho que implique el incumplimiento de las presentes Condiciones Generales por causa imputable a los Miembros. En ningún caso, B&B HOTELS, así como el titular de la Web serán responsables por daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes

que resulten del incumplimiento de estas condiciones por parte del Miembro, incluyendo, pero no limitándose, a pérdidas de beneficios, interrupciones del negocio, pérdida de programas o información, incluso si B&B HOTELS y el titular de la Web hayan sido expresamente advertidos de la posibilidad de dichos daños por parte del Miembro.

8.- Propiedad intelectual.

Las presentes Condiciones Generales no implican ninguna cesión de derechos de propiedad de ningún tipo, en particular derechos de propiedad intelectual sobre los elementos pertenecientes a B&B HOTELS ni al titular de la Web, en beneficio de ninguno de los Miembros, quienes en cualquier caso tienen prohibido realizar cualquier acción o realizar cualquier acto que pueda infringir, directa o indirectamente, los derechos de propiedad intelectual de B&B HOTELS y del titular de la Web.

A este respecto, se precisa que el contenido de la Web, la estructura general, así como las marcas, los dibujos, los modelos, las imágenes, animadas o no, los textos, las fotografías, los logotipos, las cartas gráficas, los programas informáticos y los programas, los motores de búsqueda, las bases de datos, los sonidos, los vídeos, los nombres de dominio, el diseño y todos los demás elementos que componen los artículos y el sitio o cualquier otra información que aparezca en él, sin que esta lista sea exhaustiva, son propiedad exclusiva de B&B HOTELS, o en su caso del Titular de la Web, o de los socios o terceros que le hayan otorgado una licencia y están protegidos por derechos de propiedad intelectual que les son o serán reconocidos de acuerdo con las leyes vigentes.

Cualquier reproducción y/o representación, total o parcial, de cualquiera de estos elementos, sin la autorización expresa de B&B HOTELS o del titular de la Web, está

prohibida y constituirá, una infracción sancionada por las legislaciones aplicables en la materia.

9. Litigios.

9.1 Con Miembros consumidores

Estas Condiciones Generales se ejecutarán e interpretarán de conformidad con la legislación española. En caso de litigio, el Miembro deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de B&B HOTELS para llegar a un acuerdo.

Se recuerda que, para cualquier información o reclamación, el servicio de atención al cliente de B&B HOTELS está a disposición del Miembro por correo electrónico, enviando una solicitud a través del Formulario de Contacto.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 57 y 58 de la LGDCU, se ofrece al Miembro consumidor, a efectos de las presentes Condiciones Generales, la alternativa de utilizar, de forma gratuita, el servicio de arbitraje de consumo para resolver las controversias que puedan surgir en relación con las presentes Condiciones Generales.

A tal efecto, las partes podrán hacer valer sus derechos de conformidad con la LGDCU y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como otras leyes y normas complementarias aplicables, y en particular, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013, por el que la Comisión Europea ofrece un procedimiento de resolución de litigios online. Si desea obtener información sobre las diversas opciones disponibles para hacer valer sus derechos en caso de controversia, la Comisión Europea ofrece un servicio de asistencia al consumidor, al que se puede acceder a través del siguiente enlace: [Vías de recurso disponibles](#)

En ningún caso esta cláusula supondrá la pérdida de la opción a la tutela judicial efectiva a favor de los Miembros consumidores, salvo en los casos específicamente previstos por la legislación aplicable.

En el caso de que el proceso de mediación no pudiera celebrarse por cualquier causa o las partes decidieran no continuar con el mismo, para cualquier controversia que pudiera surgir sobre la validez, interpretación, aplicación y/o ejecución de estas Condiciones Generales, serán de aplicación los tribunales que conforme a ley correspondan.

9.2 Con Miembros profesionales

Las partes procurarán resolver de común acuerdo cualquier litigio que surja entre ellas en relación con la interpretación, ejecución o resolución de las presentes Condiciones Generales.

Para la resolución de cualquier controversia relativa a las Condiciones Generales, las partes acuerdan que, en todo caso, la legislación aplicable será la española y los tribunales competentes serán los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid.