Condiciones generales de venta: España

PDF

Última actualización: 06/10/2026

1. Información legal.

A efectos de lo dispuesto en el art. 10 de la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, se facilita a favor de los destinatarios del servicio y los órganos competentes, la siguiente información:

La compañía del Grupo B&B HOTELS responsable de los servicios que se ofrecen a los clientes en cada uno de los hoteles que operan en España bajo la marca “B&B HOTELS” es la siguiente:

B&B HOSPITALITY ESPAÑA, S.L.
Calle Luis Pasteur, S/N (B&B HOTEL Madrid Aeropuerto T4), 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid.
N.I.F. B66209693
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 38485; folio 105; sección 8; hoja M-684467.

En lo sucesivo, la sociedad mercantil indicada anteriormente será denominada como "**B&B HOTELS**".

A efectos aclaratorios se hace constar que la compañía española del Grupo B&B HOTELS, forma parte de un grupo de compañías más amplio, las cuales entre otras dependen de forma directa o indirecta de la compañía francesa, FINANCIERE B&B HOTELS, empresa establecida y sujeta al derecho francés con domicilio social en 29 Boulevard Romain Rolland 92120 Montrouge, France, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 448 178 533.

2. Procedimiento de Gestión de reservas.

2.1. Obligaciones previas a la Contratación

De conformidad con el art. 27 de la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, se facilita debidamente publicadas en la web (https://www.hotel-bb.com/es), las presentes Condiciones Generales de Venta, a favor de los destinatarios del servicio, donde se identifica con carácter enunciativo y no limitativo, la siguiente información:

- Los trámites que deben seguirse para celebrar el Contrato.
- El tipo de archivo que llevará a cabo el grupo B&B HOTELS, sobre el contrato relativo al servicio objeto de contratación por los destinatarios del servicio y la accesibilidad que tendrán estos últimos a dichos documentos.
- Los medios técnicos que B&B HOTELS pone a disposición de los destinatarios del servicio con la finalidad de identificar y corregir posibles errores en la inclusión o introducción de sus datos durante el momento de la contratación.
- La lengua o diferentes lenguas en las que podrá formalizarse el contrato del servicio en cuestión.

A efectos aclaratorios, las presentes Condiciones Generales de Venta serán aplicables a todas aquellas reservas ejecutadas entre B&B HOTELS y los clientes, a través del Sitio Web y de la Aplicación Móvil de B&B HOTELS.

2.2. Si no tienes reserva en el hotel

Para obtener más información sobre una estancia en España, estamos a tu entera disposición en nuestra Central Telefónica +34 900 533 147 o podrás contactar a través del formulario web, seleccionando el motivo de contacto “Reservas” o “Petición general hotel”.

También puedes contactar directamente con la recepción de nuestros hoteles, a tu disposición las 24 horas, todos los días de la semana. Para ver los detalles de contacto, puedes ver la página específica de cada uno de nuestros hoteles sitos en España.

Para conocer las condiciones de venta de nuestros otros hoteles B&B HOTELS en el resto del mundo, rogamos visites nuestro sitio web https://www.hotel-bb.com/es/int.

2.3. Si deseas reservar una habitación de hotel

2.3.1. Reserva garantizada

Su reserva estará 100% garantizada, una vez realice el pago en metálico de su estancia directamente en el hotel, o una vez usted facilite los datos de una tarjeta de crédito/débito como garantía de la reserva (salvo que los datos bancarios facilitados sean incorrectos).

El hecho de proporcionar los datos de su tarjeta de crédito/débito para garantizar su reserva, no implica el cargo de las noches reservadas, pero autoriza a la compañía gestora y responsable del hotel a cargar el importe de la primera noche en caso de no presentación (“**no show**”), si la reserva no ha sido previamente cancelada conforme a los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales de Venta (en caso de aquellas reservas categorizadas como “**reembolsables**”).

Una vez garantizada la reserva por cualquiera de los medios indicados en el presente apartado, se le facilitará el número identificativo de la misma por el correo electrónico facilitado al hotel.

2.3.2. Reserva con descuentos y/u ofertas promocionales

Estas ofertas, disponibles únicamente en la web oficial de www.hotelbb.com, la Aplicación Móvil o a través de los agentes intermediarios de B&B HOTELS (“**Operadores**”), son ofertas no acumulables, no cancelables, ni reembolsables, ni modificables (ya sean relativas al alojamiento o a cualquier servicio adicional).

Al tratarse de reservas con política "**no reembolsable**", salvo mención expresa en las condiciones de la oferta, se cargará el 100% de la totalidad de la reserva en el momento de realizarla, y bajo ninguna circunstancia podrá ser devuelto, ni parcial ni totalmente, el importe que corresponda a cada reserva de este tipo (ya sea alojamiento o cualquier servicio adicional incluido).

En caso de no presentación (“**no show**”) del cliente, en la fecha prevista de entrada, y aunque el cliente lo hubiera puesto en conocimiento del hotel por cualquier medio, la reserva quedará íntegramente cancelada, y el hotel quedará facultado para retener y hacer suyo el importe total cobrado en concepto de gastos de cancelación y daños y perjuicios.

En el caso de no show por parte del cliente, en la fecha prevista para el inicio de su reserva, llegado ese momento, cesará la obligación del establecimiento de reservar el alojamiento,

cuando no fuera ocupado en el plazo convenido, salvo que, en dicho plazo, el cliente confirme su llegada de forma indubitada.

2.3.3. Reservas para grupos

Las reservas de más de 4 habitaciones serán consideradas reservas para grupos y podrán estar sometidas a condiciones y/o suplementos especiales, según la oferta aplicable en cada momento.

2.3.4. Procedimiento de reserva en el Sitio Web (www.hotelbb.com) y Aplicación Móvil

El procedimiento a seguir para reservar en nuestros hoteles es:

1. Realiza la búsqueda del hotel, seleccionando la ocupación, tipología de habitación y la tarifa deseada. La información estará disponible en Español, y en otros idiomas adicionales que permita el Sitio Web y la Aplicación Móvil.

2. Selecciona los servicios adicionales (extras) como por ejemplo desayuno, late check-out, etc., salvo que este servicio extra ya esté incluido en la tarifa mencionada en el punto 1, según la oferta aplicable en cada momento.

3. Verifica los detalles de tu reserva, el precio total y las condiciones específicas relacionadas (habitación, tarifa y/o prestaciones complementarias). Procede, una vez verificado esto, a introducir los datos de los huéspedes.

4. Procede a cumplimentar los datos de tu tarjeta bancaria (sólo válidas tarjetas de crédito/débito; la persona alojada debe ser la titular de dicha tarjeta; en cualquier caso, no se acepta American Express como garantía de las reservas). Lee atentamente y acepta posteriormente las presentes Condiciones Generales de Venta, las condiciones específicas de venta de la tarifa reservada y valida finalmente tu reserva.

5. B&B HOTELS confirmará el acuse de recibo con el envío inmediato de un correo electrónico al cliente especificando: la oferta contratada, las prestaciones complementarias reservadas, las fechas de la reserva, la tarifa, el precio total y desglosado, las condiciones de venta relacionadas con la tarifa seleccionada (aceptadas por el cliente), la información relativa al

Servicio de Atención al Cliente, además de la dirección del hotel a cuál remitirse en caso de querer presentar alguna reclamación.

2.3.5. Procedimiento de reserva a través del Servicio “Reserva Directa”

Además de los canales habituales de reserva disponibles en la web oficial de B&B HOTELS, ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de atención telefónica personalizada denominado “Reserva Directa”, que permite realizar reservas de alojamiento en B&B HOTELS España y Portugal a través de los números de teléfono indicados en la página de cada hotel en hotelbb.com o los teléfonos nacionales gratuitos habilitados para España (+34 900 53 31 47) y Portugal (+351 800 915 501), disponibles en la sección de contacto de la web oficial hotelbb.com.

Este servicio incluye exclusivamente la gestión de reservas de habitaciones en hoteles B&B HOTELS de España y Portugal. No se ofrece asesoramiento turístico, modificación/cancelación de reservas realizadas en otros canales, ni atención para facturación o programas de fidelidad. Tampoco se gestionarán reservas de grupos (más de 9 habitaciones), que serán derivadas al departamento especializado en este tipo de solicitudes.

El cliente podrá presentar quejas, reclamaciones o comunicar incidencias a través de cualquiera de los canales mencionados arriba. Una vez presentada, se facilitará al cliente una clave identificativa (número de incidencia) y un justificante por escrito del registro de la misma.

El horario de atención telefónica del servicio “Reserva Directa” es:

- En España: De lunes a viernes, de 9:00h a 20:00h (hora local). Sábados y domingos de 10:00h a 21:00h (hora local).
- En Portugal: De lunes a viernes de 9:00h a 21:00h (hora local).No operativo sábados y domingos.

Con el fin de adaptar el servicio a la demanda estacional o por necesidades técnicas u operativas, B&B HOTELS podrá modificar los horarios de atención telefónica o los canales de comunicación disponibles. Cualquier modificación será comunicada a través de la página

web con antelación. Asimismo, dicha actualización será reflejada de inmediato en las presentes Condiciones Generales de Venta.

2.3.6. Si deseas anular o modificar tu reserva

De acuerdo con el art. 103 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, resultante de las modificaciones introducidas por el apartado veintiocho del artículo único de 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, a los servicios de reserva que ofrece B&B HOTELS a sus clientes no son objeto de aplicación del derecho de desistimiento recogido en dicha ley, por quedar expresamente excluidos de esta figura legal, entre otros, los siguientes servicios: *"c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario claramente personalizados y, l) el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos."*

Salvo que otra cosa se disponga en las condiciones de la reserva o en la publicación de ofertas específicas con descuentos y/u ofertas promocionales, las condiciones de cancelación son las siguientes:

- Para reservas con tarifa "**flexible**", las mismas podrán ser canceladas sin gastos hasta las 18.00h del día anterior a la fecha prevista para la entrada del cliente en el hotel en cuestión. Para realizar la cancelación de la reserva, deberá comunicar de manera expresa la intención de cancelación, contactando directamente con el hotel por teléfono y/o correo electrónico. En ese mismo momento, recibirá confirmación de su cancelación. En caso de cancelación posterior, el hotel cargará el importe correspondiente a la primera noche en la tarjeta de crédito/débito facilitada como garantía, en concepto de gastos de cancelación y el resto de noches quedarán canceladas.

- Las reservas con tarifa "**semiflexible**" podrán modificarse o cancelarse hasta las 18:00 horas del tercer día anterior a la fecha prevista de entrada. En caso de cancelación realizada hasta dicho momento, se reembolsará el 100% del importe abonado. Si la cancelación se produce entre las 18:00 h del tercer día anterior y las 18:00 h del día anterior a la fecha prevista de entrada, se reembolsará el 50% del importe total de la estancia. A partir de las 18:00 h del día anterior a la fecha de entrada, así como en caso de no presentación ("no-show"), no procederá ningún reembolso y se cobrará el 100% del importe de la reserva.

- Las reservas con tarifa "**no reembolsable**" no podrán ser ni modificadas, ni canceladas y bajo ninguna circunstancia podrá ser devuelto ese importe (ya sea de alojamiento y/o cualquier servicio adicional).

- Las promociones tematizadas del Programa de Fidelización B&me con política '**reembolsable**' (excluida la tarifa B&me Oferta de Bienvenida), y salvo mención expresa en las condiciones de la oferta, podrán ser canceladas sin gastos hasta 21 días antes de la entrada del Cliente en el hotel en cuestión (en concreto hasta las 18.00h de dicho día 21 previo a la entrada). Para realizar la cancelación de la reserva, deberá comunicar de manera expresa la intención de cancelación, contactando directamente con el hotel por teléfono y/o correo electrónico, según se ha indicado en el apartado 2.2. En ese mismo momento, el Cliente recibirá confirmación de su cancelación. En caso de cancelación posterior a los 21 días, el hotel cargará el importe correspondiente al 100% de la reserva en la tarjeta de crédito/débito facilitada como garantía durante el proceso de reserva, en concepto de cancelación.

Para cualquier prolongación de la estancia, usted deberá ponerse en contacto con la recepción del hotel, antes de las 12:00h para obtener información sobre la disponibilidad. Si la prolongación de la estancia fuese posible, deberá pagar inmediatamente el importe de la habitación y se le ampliará el acceso a la misma.

Para cualquier interrupción de su estancia:

- En caso de reservas “reembolsables” deberá preavisar al hotel antes de las 18.00h del día anterior. Se procederá al reembolso (usando el mismo método de pago facilitado), de la parte proporcional de la estancia cancelada.

- No se realizará ningún reembolso en caso de reservas “no reembolsables” o con descuentos o promocionales (no siendo estas reembolsables de por sí).

2.3.7. No presentación (“no-show”)

- En caso de reservas con tarifa “**flexible**”, la no presentación sin preaviso (“no-show”), dará lugar al cobro inmediato del importe correspondiente a la primera noche en la tarjeta de crédito facilitada como garantía, en concepto de gastos de cancelación, quedando canceladas el resto de noches de la reserva).

- En caso de reservas con tarifa "**semiflexible**", la no presentación sin preaviso (“no-show”), dará lugar al cobro o retención del 100% del importe de la reserva, sin que proceda reembolso alguno.

- En caso de reservas con tarifa "**no reembolsable**", salvo mención expresa en las condiciones de la oferta, el importe total de la reserva (alojamiento y cualquier servicio adicional incluidos) será cargado en el momento de su formalización y no será reembolsable en ningún caso, incluida la no presentación del cliente.

En caso de no presentación del cliente (“no-show”), en la fecha prevista de entrada, la reserva quedará íntegramente cancelada, quedando el hotel facultado para aplicar los cargos previstos para cada tipo de tarifa de conformidad con las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales de Venta.

2.3.8. Precio

Los precios están indicados previamente y durante la reserva de las habitaciones en el Sitio Web y la Aplicación Móvil. Los precios son por habitación, para el número de personas, tipologías, fechas y hotel seleccionado.

Los precios confirmados al cliente incluyen todas las tasas (excepto la tasa turística) y solamente serán válidos para la duración indicada en el Sitio Web. Salvo que se indique lo contrario, las prestaciones y/o servicios complementarios (desayuno, parking, etc.) no estarán incluidos en el precio, dichos servicios serán detallados con su precio por separado.

La tasa turística, no estará nunca incluida en la reserva (ni en reservas “reembolsables”, ni en reservas “no reembolsables”) y se deberá abonar directamente en el hotel el mismo día de la llegada. La tasa turística puede variar según la ciudad y/o país, sujetándose la práctica del hotel a la legislación estatal, autonómica o municipal aplicable en cada caso.

Los precios mostrados tienen aplicado el IVA de la fecha de la reserva. Cualquier cambio de conformidad con la legislación vigente en cada momento, en el tipo de IVA aplicable, será automáticamente repercutido sobre el precio indicado en el momento de la facturación de la estancia conforme a la fecha de la llegada.

Cualquier modificación o introducción de una nueva ley o reglamento impuesta por las autoridades competentes serán automáticamente repercutidas sobre el precio indicado en el momento de la facturación de la reserva (día de llegada).

2.3.8.1 Mejor precio garantizado

Todas las reservas hechas en el sitio web www.hotelbb.com, a través de nuestro servicio de contact center y/o a través de nuestra app B&B HOTELS mostrarán el mejor precio ofreciendo la garantía de que, si se encuentra un precio más barato en otra página web, en el propio sitio web www.hotelbb.com, en el servicio de contact center o en la app de B&B HOTELS te lo igualamos.

- Desde el sitio web www.hotelbb.com: Si tras la reserva encuentras una tarifa (sin aplicar promociones o descuentos comerciales adicionales) más barata en www.hotelbb.com, en el servicio de contact center y/o en la app B&B HOTELS, en cualquier momento y hasta 72 horas antes del check-in, te igualamos la tarifa.
- Desde cualquier otro sitio web: Si encuentras un precio online más barato (sin aplicar promociones o descuentos comerciales adicionales) dentro de las 24 horas siguientes a haber realizado la reserva en B&B HOTELS y hasta 72 horas antes del check-in, te igualamos la tarifa.

En aquellos casos en los que se cumplan las condiciones anteriormente descritas, el cliente podrá contactar con B&B HOTELS a través del formulario de contacto web seleccionando como motivo de contacto “Reservas” y seleccionando el hotel afectado.

En un plazo no superior a 72 horas laborales se gestionará la petición y se dará respuesta.

En caso de que la resolución sea favorable se procederá a igualar el precio y realizar la correspondiente devolución.

2.3.9. Pago

El pago online se efectuará mediante tarjeta de crédito/débito (solo se acepta Visa, Visa Electron, Maestro y/o Mastercard) y a través de un sistema de pago seguro. Se solicitará al cliente los dígitos de su tarjeta de crédito/débito, así como la fecha de caducidad y el CVV (números situados en el reverso de la tarjeta). La persona alojada debe ser la titular de dicha tarjeta, y en las reservas para más de una persona al menos el titular de la tarjeta que realice la reserva por todos ellos si fuera el caso, deberá ser una de las personas alojadas.

Cualquier irregularidad detectada en el pago o forma de pago -incluso después de efectuada la totalidad del mismo-, pago no efectuado, incompleto o fraudulento, o constancia de actividad ilegal relacionada con este, por un motivo imputable al cliente o en connivencia con un tercero, o por contravenir las directrices y órdenes de cualquier organismo público, así como la policía y/o guardia civil, conllevará la cancelación íntegra de la reserva a costa del cliente, sin necesidad de previo aviso, y sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar cualesquiera acciones civiles o penales en su contra.

Una vez la reserva sea confirmada y el pago online esté efectuado, el cliente recibirá un correo de confirmación detallado, que servirá como justificante del pago de la reserva, a la dirección e-mail que nos haya facilitado. El justificante del cobro de la reserva será facilitado directamente en el check-in. En el caso de reservas “no reembolsables”, se solicitará la firma del titular de la tarjeta de garantía donde se ha realizado el cobro.

La confirmación viene a constituir el acuerdo entre las partes, reflejando ser el contrato fiel suscrito entre las partes con motivo de la contratación del servicio donde se establecen sus condiciones específicas y las presentes Condiciones Generales de Venta componen el marco

donde se establecen todos los términos y condiciones relativos al servicio objeto de contratación por los clientes.

La factura será enviada en formato electrónico al correo que ha proporcionado el cliente al momento de su reserva; si el cliente desea una factura impresa en formato de papel, debe solicitarlo expresamente en el hotel donde se ha alojado. Puede solicitar una factura detallada del importe de su estancia, incluyendo la tasa turística (de ser la misma aplicable).

No se aceptará ningún pago con las tarjetas American Express y Diners (ni como garantía, ni en el pago a la llegada).

Una tarjeta de crédito inválida supone automáticamente la anulación de la reserva en los mismos términos que los previstos para el pago irregular fraudulento.

De acuerdo con las modificaciones realizadas por el artículo decimoctavo de la ley 11/2021 de 9 de julio de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, sobre el art.7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude: no podrán pagarse en efectivo, en la recepción del hotel, las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000 euros o su contravalor en moneda extranjera.

No obstante, el citado importe o límite dinerario será de 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera cuando el pagador sea una persona física que justifique que no tiene su domicilio fiscal en España y no actúe en calidad de empresario o profesional.

A efectos de cálculo de las cuantías señaladas en el apartado anterior, se sumarán los importes de todas las operaciones o pagos en que se haya podido fraccionar la entrega de bienes o la prestación de servicios.

Se entenderá por efectivo los medios de pago definidos en el artículo 34.3 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

3. Reclamaciones.

En el caso de sugerencia, reclamación y/o disconformidad con los servicios prestados en cualquiera de nuestros hoteles en España, deberás dirigirte directamente al hotel dónde te encuentres alojado o hacerlo a través del formulario de contacto que se indica a continuación, seleccionando el motivo de contacto “reclamaciones”: página de contacto

4. Responsabilidad.

B&B HOTELS no podrá ser considerada responsable de la falta de ejecución o mala ejecución de la reserva en caso de fuerza mayor, por hechos imputables a un tercero, por hechos imputables al cliente, por fallos de la red Internet o en caso de ser rehusado el pago por la entidad bancaria del portador de la tarjeta.

Queda prohibido el uso de velas y/o elementos inflamables en las habitaciones y, en general, en nuestras instalaciones. Cualquier daño directo y/o indirecto o desperfectos causados en violación de dicha prohibición quedará a cargo de quien los haya provocado.

Los clientes, como huéspedes del hotel quedan sometidos a las reglas de convivencia y normas establecidas en el reglamento de uso de las instalaciones de B&B HOTELS, las cuales pueden ser objeto de consulta de conformidad con el Aviso Legal y reglamento de uso de las instalaciones que se localizan a través del siguiente enlace: Reglamento de Régimen Interno

A su vez se pone a disposición de los clientes, el acceso sobre la responsabilidad social corporativa y compromiso RSE del grupo B&B HOTELS, a través del siguiente enlace: Manifiesto RSE de B&B HOTELS

5. Estancia del hotel.

Salvo disposición expresa en contrario con carácter previo a la contratación, el uso de la habitación reservada será desde las 14:00h del primer día de la reserva, hasta las 12:00h del último día (del día final de la reserva).

Solo se aceptarán animales en los hoteles B&B HOTELS, que así lo indiquen en el detalle de los servicios específicos de contratación, debiendo sujetarse estrictamente a las normas contenidas en los mismos. Este servicio tendrá un coste adicional a consultar. El propietario del animal será directamente responsable de cualquier desperfecto, molestia o daños y perjuicios causados por el mismo, bien en el hotel o frente a terceros, huéspedes, empleados

o invitados del hotel, reservándose el hotel el derecho de dar por terminada la estancia del cliente, si la mascota molestara a otros clientes alojados, sin derecho a reclamación ni indemnización alguna por parte del cliente, y de forma inmediata. Asimismo, el importe de los desperfectos ocasionados durante la estancia, serán cargados de inmediato al cliente.

Los perros guía o perros de asistencia para personas ciegas o sordas y los perros de asistencia similares que acompañan a personas con discapacidad son bienvenidos en los hoteles B&B HOTELS sin cargo adicional. Estos perros pueden acceder a todas las zonas públicas de nuestros establecimientos, incluidas las zonas de restauración. El propietario se compromete a que el animal permanezca bajo control constante, no perturbe el buen funcionamiento del establecimiento y no cause molestias a los demás clientes.

En función de la normativa aplicable, el hotel podrá solicitar la cumplimentación de una ficha policial en el momento del check-in. Para este fin, se le solicitará presentar un documento de identidad con el fin de verificar si debe o no cumplimentar la ficha.

El cliente se compromete a utilizar la habitación de una manera responsable acorde a su finalidad. Todo comportamiento contrario a la moral y al orden público conllevará que el hotelero le solicite abandonar el establecimiento sin ninguna compensación o reembolso (si ya efectuó el pago de la estancia).

B&B HOTELS ofrece acceso a red WI-FI gratuita. El cliente acepta no usar sus dispositivos electrónicos para la reproducción, representación, suministro o comunicación al público de cualquier propiedad protegida por derechos de autor o cualquier derecho similar, sin la autorización de los titulares de los mismos o en violación de sus derechos.

Para el acceso a la red WI-FI, B&B HOTELS pondrá a disposición de los clientes las claves de acceso, así como las instrucciones de uso de la red, según fuera necesario. Para cualquier incidencia que surgiera con motivo del uso de la red WI-FI, por favor contacten con la recepción del hotel, con la finalidad de que B&B HOTELS pueda ofrecer una alternativa o solución a la mayor brevedad posible.

6. Overbooking y Desalojo en caso de fuerza mayor.

El hotel se reserva el derecho de realojar total o parcialmente a los clientes en un hotel con una categoría equivalente, según disponibilidad, única y exclusivamente en el caso que el alojamiento reservado no esté disponible ("**overbooking**") por causas o hechos imputables al hotel. Cualquier coste extra (sea en alojamiento y/o transporte), entre los dos hoteles será asumido por el hotel inicialmente reservado, liberando al cliente de cualquier coste adicional a estos efectos.

B&B HOTELS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de incumplimiento de sus obligaciones como consecuencia de un evento de fuerza mayor. Se consideran casos de fuerza mayor o caso fortuito, los habitualmente reconocidos por la jurisprudencia de los juzgados y tribunales españoles. En este caso y siempre que fuera posible por disponibilidad, el B&B HOTELS realizará sus mejores esfuerzos con la finalidad de realojar total o parcialmente a los clientes en un hotel con una categoría equivalente contratada.

7. Modificación de las Condiciones Generales.

B&B HOTELS, se reserva el derecho de modificar o completar, en cualquier momento, de forma parcial o total, las presentes Condiciones Generales de Venta, sin aviso previo. En este caso, la nueva versión de las Condiciones Generales de Venta estará disponible a través del Sitio Web y Aplicación Móvil.

8. Ley aplicable.

Estos términos y condiciones están sujetos a la legislación española. En caso de conflicto en la aplicación de las normas establecidas, que pudieran entenderse contradictorias con la normativa estatal o autonómica aplicable, B&B HOTELS se compromete a aplicar la legislación en vigor.

9. Litigios.

9.1 Con consumidores

En caso de litigio, el consumidor deberá ponerse en contacto con B&B HOTELS para llegar a un acuerdo a través del formulario web.

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

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 57 y 58 de la LGDCU, se ofrece al consumidor 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 de Venta.

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.

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

En el caso de que la mediación no sea posible por cualquier motivo, o las partes decidan no recurrir a ella, los tribunales de justicia resolverán cualquier controversia que pueda surgir en relación con la validez, interpretación, aplicación y/o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Venta.

9.1 Con socios 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 de Venta.

Para la resolución de cualquier controversia relativa a las presentes Condiciones Generales de Venta, 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.