



# **TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA FRIENDS L&H**

## **INTRODUCCIÓN**

Las presentes Condiciones regulan el Programa de fidelización Friends L&H (en adelante, el Programa), propiedad de Like Home Madrid S.L, con domicilio social en Madrid, C/ Príncipe 5, 2B y C.I.F B-86643095 (en adelante, L&H Hotels).

Estas condiciones detallan el funcionamiento del Programa por parte de los titulares del Programa (en adelante, el Titular o los Titulares). El Titular tendrá en todo momento acceso a las condiciones generales por las que se regula el Programa (en adelante las Condiciones) actualizadas y en vigor, consultando la página web de L&H Hotels , a fin de estar informados de las Condiciones que les serán de aplicación como Titulares en cada momento y que declaran conocer.

Con la aceptación expresa o, en su caso, con la aceptación sin necesidad de firma convencional de las citadas Condiciones, el Titular declara conocer el contenido de las mismas y quedar sometido a ellas mientras perdure su condición de Titular del Programa.

El Titular únicamente podrá beneficiarse de las ventajas inherentes al Programa en aquellos establecimientos y para los servicios y tarifas que estén incluidos en cada momento en el Programa.

L&H Hotels se reserva la facultad de modificar unilateralmente en cualquier momento las presentes Condiciones, así como a modificar la relación de los establecimientos, servicios y tarifas incluidos en el Programa. Dichas nuevas Condiciones serán puestas a disposición del Titular de igual modo y forma que las presentes Condiciones.

El Programa queda regulado a partir de este momento por las presentes Condiciones, y se declara expresamente que quedan anuladas y sin efecto cualesquiera condiciones generales del Programa anteriores.

## **PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA**

----Proceso de inscripción

La inscripción en el Programa es gratuita.



Podrán darse de alta en el Programa las personas físicas mayores de 18 años que, hayan leído y aceptado las condiciones de participación del mismo a través de los canales que L&H Hotels tenga habilitado para ello en cada momento.

Los canales para solicitar la inscripción en el Programa y poder disfrutar de las ventajas asociadas al mismo, son los siguientes:

- la página web [www.lhhoteles.com](http://www.lhhoteles.com) cumplimentando el formulario de registro online.
- los Hoteles pertenecientes al Programa mediante cumplimentación del formulario impreso y entrega en los Hoteles pertenecientes al mismo
- o cualquier otro medio puesto a disposición por parte de L&H Hotels en el que el cliente manifieste su consentimiento expreso para pertenecer al Programa.

Es imprescindible disponer de una dirección de e-mail individual válida para poder inscribirse al Programa. No se aceptará una misma dirección de e-mail para dos o más miembros.

----Titulares del Programa.

Podrán ser Titulares del Programa las personas físicas mayores de 18 años.

----Categorías FRIENDS L&H

Existen tres categorías de tarjeta en el Programa, dependiendo de las estancias o noches que el Titular hubiera acumulado en los hoteles participantes en el Programa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de cada año, en adelante, el Periodo.

Semanalmente se llevará a cabo el proceso general de revisión de las categorías del programa, contabilizando las noches acumuladas durante el año natural anterior. En caso de que corresponda un cambio de categoría, los beneficios asociados a la nueva categoría entrarán en vigor a partir del momento en que se haga efectiva la Categorización. En relación con el proceso de quedarán excluidas, no computando a todos los efectos, tarifas de Grupo, Reuniones y Convenciones de larga estancia, Tripulaciones aéreas, Agencias de Viajes, y Empleados de L&H Hotels. Cada categoría dará derecho a determinadas ventajas que se describirán en la página web [www.lhhoteles.com](http://www.lhhoteles.com) .

Sin perjuicio de lo anterior, aquellos clientes que hayan acumulado el número de estancias necesarias para acceder a la categoría superior con tarifas elegibles para obtención y/o redención de puntos, accederán a su nuevo nivel de manera automática sin necesidad de esperar al vencimiento del periodo. Estos clientes podrán disfrutar de su nueva categoría superior hasta el 31 de



diciembre del año siguiente.

L&H Hotels se reserva el derecho de modificar el listado de descuentos en las tarifas elegibles. Dicho listado podrá consultarse a través del enlace de Friends L&H en [www.lhhoteles.com](http://www.lhhoteles.com) en las ventajas de cada tipo de categorías.

El Programa otorgará las siguientes categorías en aplicación de los siguientes criterios:

- MEMBER: Esta categoría se asignará a los nuevos Titulares
- URBAN: Se asignará a los Titulares que hayan realizado de 1 a 2 estancias durante el periodo.
- SUPERIOR: se asignará a los Titulares que hayan realizado de 3 a 5 noches durante el Periodo
- SPECIAL : se asignará a los Titulares que hayan realizado 6 estancias o más durante el Periodo.

L&H Hotels se reserva el derecho de asignar discrecionalmente cualquiera de estas categorías así como otros beneficios extraordinarios a grupos de clientes, que, por su ámbito de trabajo o influencia pudiese considerar oportuno sin que estos tuviesen que cumplir con las condiciones aquí reflejadas.

## BENEFICIOS DEL PROGRAMA

El Programa dará derecho al Titular a disfrutar de las ventajas, previa identificación como miembros del Programa.

Los titulares podrán consultar las ventajas asociadas a su categoría en [www.lhhoteles.com](http://www.lhhoteles.com) . A continuación se detallan los beneficios:

- a) Obtener un descuento sobre el importe total neto de la reserva.
  
- c) Beneficiarse de las ventajas, beneficios y promociones exclusivas del Programa, según la categoría.

*Los beneficios no son acumulables a otros Programas de Fidelización y/o Promociones.*

Cualquiera de las ventajas referentes a tarifas exclusivas de Friends L&H o cualquiera de otros programas de fidelización ,solo aplicarán en reservas



realizadas directamente en [www.lhhoteles.com](http://www.lhhoteles.com) , a través de la Central de Reservas u hoteles de L&H Hotels.

En el caso de los acuerdos de colaboración de L&H Hotels con otros programas de fidelización externos , el Titular deberá elegir el Programa del cual quiera beneficiarse durante la estancia en el Hotel.

Las ventajas del programa Friends L&H se otorgan únicamente a personas naturales, quienes disfrutan de cualquier beneficio de su membresía personalmente. Las personas jurídicas no podrán registrarse en el programa ni acumular ningún tipo de ventaja, incluyendo los puntos emitidos por estancias o consumos.

#### **Porcentajes de acumulación sobre la factura del alojamiento:**

- URBAN: Los clientes LH URBAN podrán beneficiarse de un **10%** de descuento en la factura de su reserva.
- SUPERIOR: Los clientes LH SUPERIOR podrán beneficiarse de un **12%** de descuento en la factura de su reserva.
- SPECIAL : Los clientes LH SUPERIOR podrán beneficiarse de un **15%** de descuento en la factura de su reserva.-

## **FRIENDS L&H**

Una vez que el usuario se hubiera dado de alta como Titular del Programa, éste podrá tener acceso a las páginas privadas del Programa, siempre y cuando se identifique correctamente.

Mediante el acceso a las páginas privadas del Programa, el Titular podrá, entre otros: consultar sus reservas y noches reservadas, ver en detalle los últimos movimientos en cuanto a estancias, realizar modificaciones de sus reservas , modificar sus datos personales, realizar reservas, consultar información sobre el Programa, y la realización del resto de operaciones que L&H Hotels ponga a disposición del Titular.

L&H Hotels no se responsabiliza en ningún caso del acceso indebido por un tercero a las páginas privadas del Programa, ni del uso fraudulento que pueda hacer el Titular de los datos o información.



## • CANCELACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

La participación en el Programa no tendrá un plazo de caducidad, pero la cuenta podrá ser cancelada así como la participación en el Programa por alguno de los siguientes motivos:

### a) A instancia del Titular

En cualquier momento el Titular podrá darse de baja como titular del Programa FRIENDS L&H. Para ello, deberá comunicar por escrito su deseo expreso de baja del programa por correo electrónico a la dirección [info@lhoteles.com](mailto:info@lhoteles.com), facilitando los siguientes datos: Nombre Completo del titular, documento de identificación y dirección de correo electrónico asociada a su cuenta FRIENDS L&H. Dicha baja voluntaria implicará la pérdida de todas las ventajas y beneficios de forma automática desde el momento en el que se inactive su cuenta y pierda la condición de Titular.

### b) A instancia de L&H Hotels:

L&H Hotels se reserva el derecho de suspender temporalmente o dar de baja de manera definitiva a cualquier Titular del presente Programa en los siguientes casos:

- Cuando el Titular no hubiera disfrutado de los productos y servicios que ofrece L&H Hotels en el plazo de 12 meses y/o no hubiera realizado movimientos de obtención vía facturación.

- Cuando hubiera realizado un uso indebido o fraudulento del Programa: incumplimiento de los Términos y Condiciones, irregularidad en el pago o comportamiento inapropiado en el hotel, sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios que, en su caso, pueda presentar L&H Hotels.

- Cuando se produjeran circunstancias de fuerza mayor o por imposiciones legales, gubernamentales o de otra índole que hicieran necesaria la cancelación del Programa.

- Cuando razones de estrategia empresarial de L&H Hotels así lo requiriesen.

- Por muerte o desaparición del Titular de la Cuenta Friends L&H.

En todos los casos antes citados, el Titular perderá automáticamente las ventajas asociadas al Programa, perdiendo todos los Beneficios acumulados. En el caso de cancelación por motivos de estrategia empresarial de L&H Hotels, se



concederá a los Titulares un plazo de 6 meses para únicamente disfrutar de los beneficios y ventajas asociadas a los mismos en sus próximas estancias durante esos meses posteriores a la cancelación del programa , si lo hubiese.

En todos y cada uno de los supuestos enumerados bajo el epígrafe b) anterior, siendo éste un Programa gratuito para el Titular, éste renuncia expresamente a reclamar daños y perjuicios a L&H Hotels por la cancelación del Programa.

Está terminantemente prohibida la venta o trueque de cualquier Ventaja del Programa, dando lugar a la cancelación inmediata de la Tarjeta y de la participación en el mismo.

## RESPONSABILIDAD

L&H Hotels No será responsable:

- a) del uso y/o finalidad que el Titular pueda dar al programa y ventajas del mismo
- b). de cualquier incumplimiento de las obligaciones estipuladas por parte del Titular
- c) de cualquier deficiencia, fallo en subida de categoría de los miembros, procesamiento de datos, etc. no imputable directamente a L&H Hotels o fuera del razonable control de L&H Hotels;
- d) de cualquier daño indirecto o consecuente ocasionado al Titular que se pudieran derivar del uso de Cuenta de cualesquiera de las ventajas o servicios prestados de conformidad las presentes Condiciones;
- e) de los daños y perjuicios que resultaran del mal uso del programa por parte del Titular de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales;
- f) de la fiabilidad, disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del Titular por vía telemática, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad, fiabilidad o continuidad de su página web o de sus servicios, aunque intentará facilitar, en la medida de sus posibilidades, ayuda técnica a la persona afectada;
- g) L&H Hotels no se obliga a controlar y no controla con carácter previo, la ausencia de virus o elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el software o hardware de los usuarios o personas que visiten las páginas de Internet, por lo que no responderá de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de los mismos.



# CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS. POLITICA DE PRIVACIDAD.

## SUS DATOS SEGUROS

### Información en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales

En Europa y en España existen normas de protección de datos pensadas para proteger su información personal de obligado cumplimiento para nuestra entidad.

Por ello, es muy importante para nosotros que entienda perfectamente qué vamos a hacer con los datos personales que le pedimos.

Así, seremos transparentes y le daremos el control de sus datos, con un lenguaje sencillo y opciones claras que le permitirán decidir qué haremos con su información personal.

Por favor, si una vez leída la presente información le queda alguna duda, no dude en preguntarnos.

Muchas gracias por su colaboración.

- **¿Quiénes somos?**

- Nuestra denominación: **LIKE HOME MADRID SL**
- Nuestra actividad principal: **Alquiler Apartamentos Turísticos**
- Nuestra dirección: **C/ Príncipe,5 2 B, CP 28012, Madrid (Madrid)**
- Nuestro teléfono de contacto: **914291440**
- Nuestra dirección de correo electrónico de contacto: **info@lhhotels.com**
- Nuestra página web: **www.lhhoteles.com**

Estamos a su disposición, no dude en contactar con nosotros.

- **¿Para qué vamos a usar sus datos?**

Con carácter general, sus datos personales serán usados para poder relacionarnos con usted y poder prestarle nuestros servicios.

Asimismo, también pueden ser usados para otras actividades, como enviarle publicidad o promocionar nuestras actividades.



- **¿Por qué necesitamos usar sus datos?**

Sus datos personales son necesarios para poder relacionarnos con usted y poder prestarle nuestros servicios, lo que nos permite el uso de su información dentro de la legalidad.

No obstante, hay determinadas situaciones en las cuales necesitaremos su permiso previo para poder realizar determinadas actividades, como poder enviarle publicidad o publicar su imagen en Internet. Para ello, pondremos a su disposición una serie de casillas que le permitirán decidir de manera clara y sencilla sobre el uso de su información personal.

- **¿Quién va a conocer la información que le pedimos?**

Con carácter general, sólo el personal de nuestra entidad que esté debidamente autorizado podrá tener conocimiento de la información que le pedimos.

De igual modo, podrán tener conocimiento de su información personal aquellas entidades que necesiten tener acceso a la misma para que podamos prestarle nuestros servicios. Así por ejemplo, nuestro banco conocerá sus datos si el pago de nuestros servicios se realiza mediante tarjeta o transferencia bancaria.

Asimismo, tendrán conocimiento de su información aquellas entidades públicas o privadas a las cuales estemos obligados a facilitar sus datos personales con motivo del cumplimiento de alguna ley. Poniéndole un ejemplo, la Ley Tributaria obliga a facilitar a la Agencia Tributaria determinada información sobre operaciones económicas que superen una determinada cantidad.

En el caso de que, al margen de los supuestos comentados, necesitemos dar a conocer su información personal a otras entidades, le solicitaremos previamente su permiso a través de opciones claras que le permitirán decidir a este respecto.

- **¿Cómo vamos a proteger sus datos?**

Protegeremos sus datos con medidas de seguridad eficaces en función de los riesgos que conlleve el uso de su información.

Para ello, nuestra entidad ha aprobado una Política de Protección de Datos y se realizan controles y auditorías anuales para verificar que sus datos personales están seguros en todo momento.

- **¿Enviaremos sus datos a otros países?**

En el mundo hay países que son seguros para sus datos y otros que no lo son tanto. Así por ejemplo, la Unión Europea es un entorno seguro para sus datos. Nuestra política es no enviar su información personal a ningún país que no sea seguro desde el punto de vista de la protección de sus datos.

En el caso de que, con motivo de prestarle el servicio, sea imprescindible enviar sus datos a un país que no sea tan seguro como España, siempre le solicitaremos previamente su permiso y aplicaremos medidas de seguridad eficaces que reduzcan los riesgos del envío de su información personal a otro país.



- **¿Durante cuánto tiempo vamos a conservar sus datos?**

Conservaremos sus datos durante nuestra relación y mientras nos obliguen las leyes. Una vez finalizados los plazos legales aplicables, procederemos a eliminarlos de forma segura y respetuosa con el medio ambiente.

- **¿Cuáles son sus derechos de protección de datos?**

En cualquier momento puede dirigirse a nosotros para saber qué información tenemos sobre usted, rectificarla si fuese incorrecta y eliminarla una vez finalizada nuestra relación, en el caso de que ello sea legalmente posible.

También tiene derecho a solicitar el traspaso de su información a otra entidad. Este derecho se llama “portabilidad” y puede ser útil en determinadas situaciones.

Para solicitar alguno de estos derechos, deberá realizar una solicitud escrita a nuestra dirección, junto con una fotocopia de su DNI, para poder identificarle.

En las oficinas de nuestra entidad disponemos de formularios específicos para solicitar dichos derechos y le ofrecemos nuestra ayuda para su cumplimentación.

Para saber más sobre sus derechos de protección de datos, puede consultar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

- **¿Puede retirar su consentimiento si cambia de opinión en un momento posterior?**

Usted puede retirar su consentimiento si cambia de opinión sobre el uso de sus datos en cualquier momento.

Así por ejemplo, si usted en su día estuvo interesado/a en recibir publicidad de nuestros productos o servicios, pero ya no desea recibir más publicidad, puede hacérselo constar a través del formulario de oposición al tratamiento disponible en las oficinas de nuestra entidad.

- **En caso de que entienda que sus derechos han sido desatendidos, ¿dónde puede formular una reclamación?**

En caso de que entienda que sus derechos han sido desatendidos por nuestra entidad, puede formular una reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos, a través de alguno de los medios siguientes:

- Sede electrónica: [www.agpd.es](http://www.agpd.es)
- Dirección postal:  
Agencia Española de Protección de Datos  
C/ Jorge Juan, 6  
28001-Madrid
- Via telefónica:  
Telf. 901 100 099  
Telf. 91 266 35 17

Formular una reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos no conlleva ningún coste y no es necesaria la asistencia de abogado ni procurador.



- **¿Elaboraremos perfiles sobre usted?**

Nuestra política es no elaborar perfiles sobre los usuarios de nuestros servicios.

No obstante, pueden existir situaciones en las que, con fines de prestación del servicio, comerciales o de otro tipo, necesitemos elaborar perfiles de información sobre usted. Un ejemplo pudiera ser la utilización de su historial de compras o servicios para poder ofrecerle productos o servicios adaptados a sus gustos o necesidades.

En tal caso, siempre le mantendremos informado previamente y aplicaremos medidas de seguridad eficaces que protejan su información en todo momento de personas no autorizadas que pretendan utilizarla en su propio beneficio.

- **¿Usaremos sus datos para otros fines?**

Nuestra política es no usar sus datos para otras finalidades distintas a las que le hemos explicado. Si, no obstante, necesitásemos usar sus datos para actividades distintas, siempre le solicitaremos previamente su permiso a través de opciones claras que le permitirán decidir al respecto.