

citizenM - Términos y condiciones

se actualizó por última vez el : 31.03.2025

1. Ámbito de aplicación

Estos términos y condiciones son un acuerdo entre el cliente y citizenM y se aplican a todas las reservas de habitaciones de hotel y salas de reuniones (societyM) en cualquier hotel citizenM, quedando excluidos otros términos y condiciones generales. La lista completa de nuestros hoteles citizenM y de las entidades legales que operan estos hoteles está disponible [aquí](#).

El cliente acepta efectuar reservas en buena fe para uso legítimo por su parte y por la de sus acompañantes, y no para ningún otro fin, incluidos entre otros la reventa, cesión prohibida o publicación en sitios web de terceros. Asimismo, acepta no efectuar reservas especulativas, falsas ni fraudulentas, ni tampoco reservas en previsión de presentar una reclamación.

2. Tarifas

Tarifas de las habitaciones

Se aplicarán las tarifas de las habitaciones acordadas en el momento de efectuar la reserva. Las comidas, los artículos del minibar, las bebidas o cualquier otro extra no están incluidos en las tarifas de las habitaciones, a menos que las partes acuerden lo contrario. El importe de la reserva correspondiente a la tarifa de la habitación se deberá abonar durante el check-in (excepto en caso de cancelación), mientras que el resto de cargos se deberán abonar durante el check-out.

Tarifas de la sala de reuniones

Se aplicarán las tarifas de la sala de reuniones acordadas en el momento de efectuar la reserva. Las comidas y bebidas (excepto café, té o agua) no están incluidas dentro de las tarifas de la sala de reuniones, a menos que las partes acuerden lo contrario. Solo se podrá garantizar la disponibilidad de comida y bebidas con un preaviso de al menos dos días antes de la fecha reservada.

Impuestos locales y estatales

Según el hotel donde se aloje el cliente, puede que se apliquen impuestos locales o estatales a la tarifa. El importe de los impuestos locales o estatales podría cambiar entre el momento de la reserva y las fechas de la estancia en nuestro hotel.

IVA y moneda local

Todas las tarifas se indican con IVA incluido (en EE. UU., se incluyen también los impuestos locales y estatales). Asimismo, las tarifas se indican y se deben abonar en la moneda local.

Facturación

Se enviará una factura a la dirección de correo electrónico indicada al efectuar la reserva o el check-in. Las facturas no se podrán modificar después del check-out.

Pago

Ningún hotel citizenM acepta pagos en efectivo. Los gastos correspondientes a las habitaciones, las salas de reuniones, los pases diarios, las comidas y bebidas o artículos collectionM se deberán abonar con tarjeta de crédito. Solo aceptamos pagos en efectivo en circunstancias excepcionales.

3. Cancelaciones, modificaciones y no presentación

Habitaciones de hotel

Cancelación de reserva: puede cancelar su reserva dependiendo de su plan de tarifas. Tarifas flexibles, de estadías prolongadas, de varias noches, promocionales y mycitizenM+ (miembro pago): le reembolsaremos el importe íntegro si cancela dentro del tiempo de cancelación de la tarifa elegida (consulte los detalles del plan de tarifas correspondiente). Tarifas de prepago (no reembolsables): cancele con un reembolso completo hasta 24 horas después de realizar la reserva, a través del cuadro de chat. No se emitirán reembolsos una vez finalizado el período de 24 horas.

Modificación de reserva: puede cambiar las fechas de su estadía dependiendo de su plan de tarifas. Tarifas flexibles, de estadías prolongadas, de varias noches, promocionales y mycitizenM+ (miembro pago): es posible realizar cambios dentro del tiempo de cancelación de la tarifa elegida (consulte los detalles del plan de tarifas correspondiente). No hay cargo por cambio, pero si las tarifas de estadía son más altas en las nuevas fechas, usted paga la diferencia de tarifa. No es posible realizar cambios una vez transcurrido el tiempo de cancelación. Tarifas prepago (no reembolsables): cambie las fechas hasta 72 horas antes de la llegada (23.59 hora local del hotel), a través del cuadro de chat. El nombre del huésped y el hotel no se pueden cambiar. Si la nueva tarifa es superior, la diferencia se paga en el momento del check-in.

No presentarse: si no se registra el día de llegada (no presentarse) o no nos avisa de su llegada tardía, se cargará, o ya se ha cargado, el importe total de la estadía, incluido el IVA (y en los EE. UU., el impuesto municipal y el impuesto estatal) a su tarjeta de crédito registrada. Todas las noches restantes de la estancia serán canceladas.

Cancelación de reservas de terceros

Si ha reservado una habitación a través de una agencia de viajes o una agencia de viajes en línea (como Booking.com, Expedia y Hotels.com), Debes cancelar o modificar tu reserva a través de la agencia que utilizaste para realizar la reserva.

Salas de reuniones

Puedes cancelar o cambiar tu reserva sin costo hasta 72 horas antes. Si cancelas o no te presentas dentro de las 72 horas previas a tu reserva, se cobrará el valor total — con IVA incluido (y en EE. UU., impuestos municipales y estatales) — a la tarjeta de crédito registrada como cargo por cancelación.

Reembolsos

Los reembolsos de cargos prepagados normalmente se procesan en un plazo de cinco días hábiles tras la solicitud de cancelación o modificación de la reserva.

4. Check-in (habitaciones)

Habitaciones: a partir de las 14:00; en citizenM Taipei a partir de las 15:00. Si la habitación está disponible para efectuar el check-in anticipado, el cliente puede efectuar el check-in antes de dicho horario. Según el hotel, se puede aplicar una tarifa por check-in anticipado que se deberá abonar en el momento del check-in.

5. Check-out (habitaciones)

Habitaciones: antes de las 11:00; en citizenM Taipei antes de las 12:00. Si el cliente no ha efectuado el check-out antes de las 11:00 (o las 12:00 en el caso de citizenM Taipei), se le podrán cargar los gastos por check-out tardío en la tarjeta de crédito registrada del cliente. Si el cliente no ha efectuado el check-out antes de las 16:00, se le podrá cargar una noche adicional. Los saldos pendientes se cargarán en la tarjeta de crédito registrada del cliente.

Podemos guardar el equipaje del cliente el día de su check-out.

6. Check-out tardío (habitaciones)

Habitaciones: Según el hotel, el cliente podrá efectuar el check-out tardío abonando un cargo adicional.

7. Acortar la estancia

Habitaciones: Si el cliente tiene que acortar su estancia y ha reservado con una tarifa anticipada, se cargará el importe total de la reserva con IVA incluido (en EE. UU. también se incluirán los impuestos locales o estatales) en la tarjeta de crédito registrada del cliente como gastos de cancelación. Si el cliente tiene que acortar su estancia y ha reservado con una tarifa flexible, deberá informar al personal del hotel lo antes posible, al menos antes de las 11:00 del día en el que efectuará el check-out anticipado. Si el cliente informa al personal del hotel después de las 11:00, se cobrará un cargo de check-out tardío o el importe de una noche adicional (dependiendo del hotel y de la hora en que se notifique el cambio) en la tarjeta de crédito registrada del cliente. Para más información, se pueden consultar los detalles de los tipos de tarifa.

8. Ocupación máxima, niños y camas supletorias

No hay cunas ni camas supletorias disponibles. La capacidad máxima de una habitación es de 2 personas. La única excepción a dicha política son los niños de hasta 10 años.

9. Comida y bebida

No está permitido consumir comida ni bebida procedentes del exterior dentro de societyM o en las áreas públicas de todos los hoteles citizenM, a menos que las partes acuerden lo contrario. En caso de incumplir esta cláusula, nos reservamos el derecho de añadir el servicio de mesa por el importe correspondiente a un producto equivalente disponible en nuestro hotel.

10. Edad

Si el cliente es menor de 18 años y no está acompañado por un adulto mayor de 18 años, nos reservamos el derecho de desalojarlo de nuestro hotel.

11. Mascotas

No están permitidas las mascotas, a excepción de los animales de servicio. Los animales de apoyo emocional no entran en la categoría de animales de servicio. En caso de que el cliente o alguno de sus acompañantes necesite la asistencia de un animal de servicio durante su estancia, el cliente deberá informarnos de dicha necesidad antes de su llegada.

12. Prohibición de fumar (incluidos los vaporizadores)

No está permitido fumar (incluidos los vaporizadores) dentro de nuestros hoteles. En caso de incumplimiento de esta cláusula, se cargará una multa en la tarjeta de crédito registrada del cliente.

13. Derecho a negarse a prestar servicios

Negación de servicios

Nos reservamos el derecho a negarnos a prestar servicio o a desalojar al cliente, sin ningún reembolso, en caso de que el cliente (i) se encuentre bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia psicoactiva y altere el orden público, (ii) moleste a otros huéspedes, (iii) intente utilizar nuestro hotel para fines ilegítimos, (iv) destruya, dañe, vandalice o amenace con dañar la propiedad del hotel o a cualquier huésped o (v) o provoque o permita que se exceda la ocupación máxima permitida en la habitación.

Armas y armas de fuego

No está permitido llevar, guardar o estar en posesión de armas de fuego, munición, cuchillos o ninguna otra arma durante la estancia en nuestro hotel. En caso de incumplimiento de esta cláusula, nos reservamos el derecho a negarnos a prestar servicio o pedirle al cliente que abandone el hotel. Esta cláusula no se aplica a los agentes de policía o personal militar que estén de servicio y deban llevar armas de fuego para realizar su trabajo.

Alcohol

Nos reservamos el derecho a no servir alcohol.

14. Daños al hotel

Cualquier daño causado por el cliente en las habitaciones, salas de reuniones o instalaciones del hotel, así como cualquier objeto que hubiera desaparecido tras su estancia, será cargado a la tarjeta de crédito registrada del cliente.

15. Objetos perdidos

El cliente entiende y acepta que citizenM no puede considerarse responsable por la pérdida, daño o robo de ningún objeto. Si el cliente se olvida algún objeto tras su estancia, es su propia responsabilidad recuperar dicho objeto.

16. Wifi

Nuestra red inalámbrica se proporciona tal cual sin garantías de ningún tipo, ya sean explícitas, implícitas o legales. No garantizamos que el acceso a nuestra red inalámbrica sea ininterrumpido, rápido, seguro o sin errores en todo momento ni que satisfaga sus exigencias. No somos responsables de la seguridad, integridad, exactitud o completitud de los datos que el cliente transmita o reciba mientras utilice nuestra red inalámbrica.

Nuestra red inalámbrica se proporciona al cliente a nuestra discreción. El acceso puede bloquearse, suspenderse o rescindirse por cualquier motivo.

El cliente no puede (i) utilizar nuestra red inalámbrica para ningún fin que sea ilegal o esté prohibido, (ii) utilizar nuestra red inalámbrica para alojar un sitio web u otro servidor, enviar o facilitar el envío de correos electrónicos masivos o recopilar datos personales de terceros sin el consentimiento apropiado, (iii) superar el ancho de banda considerado normal para el periodo en el que el cliente utilice nuestra red inalámbrica, (iv) revender o intentar revender nuestra red inalámbrica a terceros.

Conservamos un registro relativo a los datos de tráfico técnicos de la actividad de uso del cliente con el fin de garantizar la eficiencia del sistema, con fines de mantenimiento, con el fin de procesar delitos penales y para garantizar los requisitos de seguridad del sistema. El tratamiento de datos personales recopilados por citizenM en relación al uso por parte del cliente de nuestra red inalámbrica está sujeto a nuestra [política de privacidad](#). Al utilizar nuestra red inalámbrica el cliente acepta dicho tratamiento de datos.

17. Derechos de imágenes

Cualquier grabación audiovisual, sesión fotográfica, reproducción o representación de imágenes que incluyan las instalaciones o los edificios de nuestros hoteles para un uso que no sea estrictamente privado está sujeta a aprobación previa por parte nuestra. Para obtener los permisos correspondientes, el cliente puede ponerse en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a press@citizenm.com.

18. Responsabilidad de citizenM

Las presentes cláusulas, número 18 y 19, exponen toda la responsabilidad de citizenM con respecto a cualquier incumplimiento de estos términos y condiciones, así como cualquier representación, declaración o acto delictivo u omisión, incluida la negligencia, derivados de estos términos y condiciones o en relación a los mismos. Nuestra responsabilidad por cualquier pérdida o daño, ya sea dentro del marco contractual o por agravio (incluida la negligencia), no excederá el importe de los cargos abonados por el cliente a citizenM. No se puede considerar responsable a citizenM por ninguna pérdida o daño especial, indirecto o emergente, sin importar cómo puedan ocurrir (incluyendo negligencia). Ninguna cláusula presente en estos términos y condiciones excluirá o limitará la responsabilidad de las partes en caso de muerte o lesión resultantes de su negligencia, o por declaración fraudulenta.

19. Fuerza mayor

citizenM no asume la responsabilidad ni pagará ninguna compensación por el incumplimiento de estos términos y condiciones, por retrasos o por la imposibilidad de proporcionar los servicios contratados debido a circunstancias fuera de nuestro control, como causas de fuerza mayor, desastres (naturales), incendios, actos de guerra o terrorismo, huelgas, disturbios, desorden público, regulaciones gubernamentales, conflictos industriales, condiciones climatológicas adversas o cualquier otro evento, circunstancia o emergencia de carácter excepcional o catastrófico, retrasos en el transporte, deficiencias en los servicios o la incapacidad de obtener la información necesaria o el consentimiento de las autoridades.

20. Privacidad

Tanto durante el proceso de reserva como durante la estancia, citizenM recopila datos personales del cliente. Estos datos se procesan conforme a nuestra [política de privacidad](#) y a cualquier ley o regulación vigente. En caso de que el Huésped o Visitante haya creado múltiples cuentas, podemos combinar dichas cuentas con fines organizativos, analíticos, publicitarios, además de prevención de fraude o minimización de datos.

Condiciones específicas aplicables a la reserva de habitaciones de hotel y salas de reuniones en nuestros hoteles franceses: Si reservas una habitación de hotel o una sala de reuniones en uno de nuestros hoteles franceses, en virtud del artículo L. 223-1 del código del consumidor, puedes inscribirte gratuitamente en el sitio web Bloctel para no recibir llamadas comerciales, excepto en el caso de solicitudes realizadas en el marco de la ejecución de un contrato vigente y relacionadas con el objeto de dicho contrato.

21. Ley aplicable y jurisdicción

Estos términos y condiciones, así como cualquier reserva sujeta a los mismos, se regirán e interpretarán conforme a las leyes de los Países Bajos en caso de que el cliente haya reservado en un hotel fuera de los Estados Unidos de América. Si el cliente ha reservado un hotel situado en los Estados Unidos de América, estos términos y condiciones, así como cualquier reserva sujeta a los mismos, se regirán e interpretarán conforme a las leyes del estado de Nueva York (Estados Unidos), dejando sin efecto el conflicto de las disposiciones legales anteriormente mencionadas en la medida que dichas disposiciones generen la aplicación de las leyes de cualquier otra jurisdicción que no sea la del estado de Nueva York. La elección de la ley aplicable no menoscaba la protección del consumidor garantizada por las disposiciones que no pueden ser derogadas por ley o de conformidad con un acuerdo

contractual que, en ausencia de una elección de ley aplicable, tendrían que aplicarse en el país en el que reside el cliente. Todo conflicto se someterá a la jurisdicción no exclusiva del tribunal competente de Ámsterdam, en los Países Bajos.

Condiciones específicas aplicables a la reserva de habitaciones de hotel y salas de reuniones en nuestros hoteles franceses: Si tienes alguna dificultad con tu reserva o estadía, ponte en contacto con citizenM. Si no se puede llegar a una solución, podrás recurrir, de conformidad con el artículo L. 612-1 y sin perjuicio del artículo L. 612-2 del código del consumidor, al mediador de consumidores al que pertenece citizenM, es decir, Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), con vistas a llegar a un acuerdo amistoso. Podrás ponerte en contacto con el mediador de consumidores mediante la presentación del formulario previsto a tal efecto en el sitio web de AME CONSO, en la pestaña “Formulaire de saisie en ligne”, o por correo postal dirigido a AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 París. Dicha solicitud deberá realizarse dentro de un (1) año a partir de la fecha en que se envió la solicitud por escrito a citizenM.

De conformidad con el artículo L. 616-2 del código del consumidor y con el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, también puedes, si así lo deseas, utilizar la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) ofrecida por la Comisión Europea. Puedes acceder a esta plataforma en la siguiente dirección: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. En cuanto a la cláusula legal vigente anteriormente, también te beneficias de la protección otorgada por las disposiciones obligatorias de la ley nacional de tu país de residencia.

Como excepción a la cláusula de jurisdicción anterior, puedes optar por presentar cualquier disputa ante uno de los tribunales competentes por razón del territorio, de conformidad con el código de procedimiento civil, o bien ante el tribunal del lugar donde residías en el momento de la celebración del contrato o de la producción del hecho perjudicial, según lo dispuesto en el artículo R. 631-3 del código de consumo y el artículo 46 del código de procedimiento civil.

22. General

Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre el cliente y citizenM en relación con el objeto del mismo. Si alguna de las disposiciones expuestas en estos términos y condiciones, o una parte de las mismas, se declarase inválida o no ejecutable por un tribunal de jurisdicción competente, tal declaración no afectará a la validez de ninguna de las demás disposiciones de estos términos y condiciones, o una parte de las mismas. La renuncia a cualquiera de las disposiciones expuestas en estos términos y condiciones, o una parte de las mismas, ya sea por comportamiento u otro motivo, no será considerada ni constituirá una renuncia continuada o una renuncia a ninguna otra disposición presente en estos términos y condiciones, o una parte de las mismas. citizenM puede cambiar, modificar o ampliar estos términos y condiciones en cualquier momento, por cualquier motivo y sin previo aviso, y el uso continuado de los servicios de citizenM constituirá la aceptación de dichos cambios, modificaciones o adiciones.

31.03.2025