

Condiciones Generales del Club BeCasual

1. Identificación del titular del Club

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso, alta, funcionamiento, ventajas, comunicaciones, uso y baja del programa de fidelización **Club BeCasual**.

El Club BeCasual es gestionado por **PRICETOROOM, S.L.**, con CIF **B98105588**, entidad vinculada a la marca comercial **Casual Hoteles**, con domicilio en **Plaza de Vicente Iborra 3, 1ª Planta, 46003 Valencia, España**, teléfono **+34 963 210 219** y correo electrónico de contacto **becasual@casualhoteles.com**.

A efectos de protección de datos, el usuario podrá contactar también a través de **lopd@casualhoteles.com**, sin perjuicio de los demás canales indicados en la Política de Privacidad.

En adelante, la entidad titular será denominada **“Casual Hoteles”, “BeCasual”, “el Club”, “nosotros”** o **“el titular del Club”**.

2. Objeto de las presentes Condiciones

Las presentes Condiciones Generales regulan la inscripción y participación de los usuarios en el **Club BeCasual**, el programa de fidelización gratuito de Casual Hoteles.

El Club BeCasual tiene como finalidad ofrecer a sus miembros condiciones especiales, ventajas exclusivas, descuentos, promociones, regalos, eventos, servicios extra, acumulación de €uros, comunicaciones preferentes y otros beneficios relacionados con las estancias en los hoteles del grupo Casual Hoteles.

La inscripción en el Club BeCasual implica la aceptación íntegra de estas Condiciones Generales y de la Política de Privacidad aplicable.

3. Naturaleza del Club BeCasual

El Club BeCasual es un programa especial de fidelización a través del cual Casual Hoteles desea conocer mejor a sus clientes, mejorar la experiencia de sus viajes y convertir cada estancia en una vivencia auténtica, memorable y personalizada.

El Club está dirigido a clientes y usuarios que desean disfrutar de una relación preferente con Casual Hoteles y acceder a ventajas vinculadas a sus reservas, estancias y relación con la cadena.

Entre otras ventajas, la pertenencia al Club puede permitir acceder a:

- a) descuentos exclusivos en reservas;

- b) 5 € de bienvenida por crear la cuenta;
- c) promociones especiales para miembros;
- d) acumulación de €uros en una cartera o monedero virtual;
- e) uso de €uros acumulados en futuras reservas;
- f) regalos o beneficios por cumpleaños;
- g) información exclusiva sobre ofertas, aperturas, novedades y servicios;
- h) posibilidad de participar en sorteos, eventos o experiencias exclusivas;
- i) pack o detalle de bienvenida;
- j) posibilidad de upgrade de habitación, según nivel y disponibilidad;
- k) mejor habitación garantizada, según nivel y condiciones aplicables;
- l) otros beneficios que Casual Hoteles pueda incorporar, sustituir o modificar en cada momento.

El Club BeCasual es un programa de carácter promocional y de fidelización. Por ello, la recepción de comunicaciones relacionadas con ventajas, descuentos, promociones, novedades, eventos y beneficios propios de Casual Hoteles forma parte de la finalidad principal del Club.

4. Carácter gratuito y voluntario

La inscripción en el Club BeCasual es gratuita y voluntaria.

El usuario no está obligado a unirse al Club para realizar una reserva en Casual Hoteles. No obstante, determinadas ventajas, descuentos, promociones, acumulación de €uros, eventos o beneficios podrán estar reservados exclusivamente a miembros del Club.

Al darse de alta, el usuario solicita expresamente formar parte de un programa de fidelización cuya finalidad consiste en ofrecerle ventajas comerciales, promociones, comunicaciones exclusivas y beneficios propios de Casual Hoteles.

5. Requisitos para ser miembro

Podrán inscribirse en el Club BeCasual las personas físicas que:

- a) sean mayores de edad o cuenten con capacidad legal suficiente para contratar;
- b) faciliten datos veraces, completos y actualizados;
- c) dispongan de una dirección de correo electrónico válida;
- d) acepten las presentes Condiciones Generales;
- e) acepten la Política de Privacidad;
- f) no hayan sido previamente excluidas del Club por uso fraudulento, incumplimiento de condiciones o conducta contraria a la buena fe.

Casual Hoteles podrá denegar, suspender o cancelar la inscripción de cualquier usuario que facilite datos falsos, incompletos, incorrectos, de terceros sin autorización o que realice un uso abusivo, fraudulento o contrario a estas Condiciones.

6. Alta en el Club

Para unirse al Club BeCasual, el usuario deberá acceder a la página web de Casual Hoteles, hacer clic en el botón **“Quiero unirme”**, **“Unirme”** o equivalente y completar el formulario de inscripción habilitado.

El formulario podrá solicitar, entre otros datos, nombre, apellidos, DNI o documento identificativo, país, ciudad, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono y contraseña.

Una vez completado el formulario y aceptadas las Condiciones Generales y la Política de Privacidad, el usuario recibirá un correo electrónico de bienvenida al Club BeCasual.

Casual Hoteles podrá establecer mecanismos adicionales de verificación del alta, confirmación del correo electrónico o seguridad de la cuenta.

7. Aceptación de las Condiciones y comunicaciones del Club

Para completar el alta, el usuario deberá aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad mediante una casilla no premarcada.

“He leído y acepto las Condiciones Generales del Club BeCasual y la Política de Privacidad. Entiendo que al unirme al Club solicito formar parte de un programa de fidelización cuya finalidad incluye recibir ventajas, descuentos, promociones, regalos, eventos, novedades y comunicaciones propias de Casual Hoteles. Podré darme de baja del Club o dejar de recibir comunicaciones comerciales en cualquier momento conforme a lo indicado en las Condiciones del Club.”

La aceptación de esta casilla será necesaria para completar el alta en el Club BeCasual.

8. Cuenta de usuario y página de perfil

Una vez registrado, el usuario podrá acceder a su área privada o página de perfil, desde la que podrá consultar y gestionar determinada información relacionada con su pertenencia al Club.

Desde la página de perfil, el usuario podrá, según las funcionalidades disponibles en cada momento:

- a) consultar sus datos de cuenta;
- b) modificar o actualizar sus datos personales;
- c) consultar su categoría o nivel dentro del Club;
- d) consultar los €uros acumulados en su cartera o monedero;
- e) consultar los movimientos de acumulación o descuento de €uros;
- f) consultar los €uros, estancias o requisitos pendientes para subir de categoría o nivel;
- g) recibir nuevamente el correo electrónico de bienvenida o tarjeta del Club;
- h) consultar ventajas disponibles;
- i) modificar la contraseña;
- j) gestionar su baja del Club mediante la opción de eliminación de usuario o cuenta.

El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de comunicar a Casual Hoteles cualquier uso no autorizado de su cuenta.

9. Funcionamiento general del Club

Una vez registrado en el Club BeCasual, el usuario podrá empezar a disfrutar de las ventajas disponibles para miembros.

El funcionamiento general del Club se basa en la siguiente lógica:

Reservas = €uros = Ventajas

Las reservas realizadas por el usuario podrán generar €uros acumulables en su cartera, siempre que cumplan las condiciones establecidas por Casual Hoteles para cada promoción, categoría, tarifa, canal de reserva o campaña.

Los €uros acumulados podrán utilizarse, total o parcialmente, para descontar importes en futuras reservas, de acuerdo con las condiciones vigentes en cada momento.

10. Categorías del Club BeCasual

El Club BeCasual cuenta con tres categorías de usuario: **BeCasual**, **BeCasual Fan** y **BeCasual Lover**.

Cada categoría permite acceder a ventajas específicas, que podrán incluir, entre otras, descuentos en reservas, acumulación de €uros, regalos de cumpleaños, pack o detalle de bienvenida, información exclusiva, participación en sorteos, posibilidad de upgrade de habitación, mejor habitación garantizada y otras ventajas asociadas al programa.

Con carácter general, las categorías se estructuran del siguiente modo:

- a) **BeCasual**: categoría inicial que se obtiene por el simple hecho de registrarse en el Club.
- b) **BeCasual Fan**: categoría aplicable entre la 4.^a y la 6.^a estancia válida, conforme al cómputo realizado por Casual Hoteles.
- c) **BeCasual Lover**: categoría aplicable a partir de 7 o más estancias válidas, conforme al cómputo realizado por Casual Hoteles.

Las ventajas principales de cada categoría, incluyendo descuentos, acumulación de €uros, regalos, sorteos y beneficios asociados, se publicarán y mantendrán actualizadas en la página de ventajas del Club BeCasual disponible en la web de Casual Hoteles o en el área privada del usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, las reglas básicas actualmente aplicables son:

- a) **BeCasual**: 10% de descuento en reservas, 5 € de bienvenida por crear la cuenta y acumulación de 1 € por cada 10 € de reserva.
- b) **BeCasual Fan**: 10% de descuento en reservas y acumulación de 1,25 € por cada 10 € de reserva.
- c) **BeCasual Lover**: 12% de descuento en reservas y acumulación de 1,50 € por cada 10 € de reserva.

El resto de ventajas, así como sus condiciones de aplicación, disponibilidad, limitaciones, plazos, compatibilidades, exclusiones y posibles restricciones, se regirán por lo indicado en estas Condiciones Generales, por las condiciones específicas de cada promoción, sorteo, beneficio o reserva, y por la información publicada en la página de ventajas del Club o en el área privada del usuario.

Las ventajas concretas asociadas a cada categoría podrán variar a lo largo del tiempo. La tabla de ventajas publicada en la web o en el área privada del usuario tendrá carácter informativo y reflejará las ventajas vigentes en cada momento, sin perjuicio de las condiciones específicas aplicables a cada reserva, promoción, sorteo o beneficio.

Casual Hoteles podrá modificar, actualizar, sustituir, limitar, suspender o retirar, total o parcialmente, las ventajas, beneficios, niveles, categorías, descuentos, promociones, reglas de acumulación o canje de Euros, criterios de subida o permanencia de nivel, sorteos, regalos, comunicaciones, servicios asociados y, en general, cualquier elemento de funcionamiento del Club BeCasual.

Estas modificaciones podrán realizarse por motivos comerciales, estratégicos, económicos, técnicos, operativos, organizativos, de rendimiento interno del programa, evolución del mercado, disponibilidad de hoteles o servicios, cambios en la oferta de Casual Hoteles, cambios tecnológicos, prevención de fraude, mejora de la experiencia del usuario, cumplimiento normativo o cualquier otra causa razonable vinculada a la gestión y sostenibilidad del Club.

Las ventajas y beneficios del Club no tendrán carácter indefinido ni constituirán derechos adquiridos permanentes para el usuario, salvo que se hayan consolidado de forma expresa en una reserva ya confirmada o en una promoción concreta con condiciones particulares vigentes.

Casual Hoteles procurará publicar las ventajas actualizadas del Club en la web y/o en el área privada del usuario, de forma que los miembros puedan consultar en cada momento los beneficios aplicables a su categoría.

Cuando las modificaciones sean sustanciales o afecten de forma relevante a la dinámica general del Club, Casual Hoteles procurará informar a los miembros mediante la web, el área privada, correo electrónico u otros canales disponibles con una antelación razonable, siempre que resulte posible.

Las modificaciones no afectarán a reservas ya confirmadas ni a beneficios ya aplicados correctamente antes de la entrada en vigor del cambio, salvo error manifiesto, fraude, uso abusivo, incumplimiento de estas Condiciones, imposibilidad técnica u operativa, exigencia legal, fuerza mayor o condiciones particulares que establezcan otra cosa.

La continuidad del usuario en el Club BeCasual tras la publicación o comunicación de las modificaciones supondrá la aceptación de las condiciones actualizadas. Si el usuario no estuviera conforme con los cambios, podrá darse de baja del Club en cualquier momento desde su perfil o mediante los canales habilitados por Casual Hoteles.

11. Cómputo de estancias y subida de nivel

Las categorías del Club se determinarán en función del número de estancias válidas realizadas por el usuario.

A efectos del Club, se considerarán estancias válidas aquellas reservas efectivamente disfrutadas por el usuario, correctamente asociadas a su cuenta BeCasual y que cumplan las condiciones establecidas por Casual Hoteles.

No computarán, salvo que Casual Hoteles indique lo contrario:

- a) reservas canceladas;
- b) reservas no disfrutadas por no presentación del cliente;
- c) reservas impagadas;
- d) reservas fraudulentas o abusivas;
- e) reservas realizadas por terceros no vinculadas correctamente a la cuenta del miembro;
- f) reservas de grupo, agencias, intermediarios, tarifas corporativas o canales no elegibles;
- g) reservas que por sus condiciones particulares no sean acumulables ni computables.

Casual Hoteles podrá actualizar el nivel del usuario una vez comprobada la estancia, el pago, la ausencia de cancelación o no-show y el cumplimiento del resto de condiciones aplicables.

12. Descuento por pertenecer al Club

Los miembros del Club BeCasual podrán acceder a descuentos exclusivos en reservas realizadas a través de los canales habilitados por Casual Hoteles.

Con carácter general:

- a) los usuarios **BeCasual** disfrutan de un 10% de descuento;
- b) los usuarios **BeCasual Fan** disfrutan de un 10% de descuento;
- c) los usuarios **BeCasual Lover** disfrutan de un 12% de descuento.

Además, el usuario recibirá **5 € de bienvenida** por crear la cuenta, que podrá utilizar incluso en su primera reserva, conforme a las condiciones técnicas y comerciales aplicables en cada momento.

Los descuentos y beneficios del Club:

- a) estarán sujetos a disponibilidad;
- b) podrán variar por hotel, fecha, temporada, tarifa, ocupación o canal de reserva;
- c) podrán no ser acumulables con otras ofertas, códigos promocionales o tarifas especiales;
- d) podrán excluir tasas, impuestos locales, extras, seguros, suplementos, servicios externos o importes no vinculados directamente al alojamiento;
- e) solo serán aplicables mientras el usuario mantenga activa su condición de miembro del Club;
- f) deberán aplicarse antes de confirmar la reserva, no siendo exigible su aplicación retroactiva salvo error imputable a Casual Hoteles.

Casual Hoteles podrá modificar los descuentos aplicables, siempre que dicha modificación no afecte a reservas ya confirmadas, salvo que la modificación resulte exigida por ley, error manifiesto, uso fraudulento o causa de fuerza mayor.

13. 5 € de bienvenida

Por crear una cuenta en el Club BeCasual, el usuario recibirá un beneficio de bienvenida de **5 €**, que podrá utilizar incluso en su primera reserva.

Este beneficio:

- a) se asignará a la cuenta BeCasual del usuario tras el alta;
- b) podrá estar sujeto a condiciones técnicas de activación;
- c) podrá aplicarse en reservas elegibles realizadas por el usuario;
- d) no será canjeable por dinero en efectivo;
- e) no será transferible a otros usuarios;
- f) podrá estar sujeto a caducidad o condiciones específicas comunicadas en el momento de su concesión;
- g) podrá perderse si el usuario se da de baja del Club antes de utilizarlo.

14. Acumulación de €uros

Los miembros del Club BeCasual podrán acumular €uros en su cartera o monedero virtual por reservas realizadas en Casual Hoteles, siempre que dichas reservas cumplan los requisitos de acumulación vigentes en cada momento.

La acumulación se realizará en función del nivel del usuario:

- a) **BeCasual:** 1 € por cada 10 € de reserva;
- b) **BeCasual Fan:** 1,25 € por cada 10 € de reserva;
- c) **BeCasual Lover:** 1,50 € por cada 10 € de reserva.

La acumulación de €uros podrá depender de factores como:

- a) importe de la reserva;
- b) hotel reservado;
- c) categoría o nivel del usuario en el momento de la reserva o estancia;
- d) canal de reserva utilizado;
- e) tarifa seleccionada;
- f) promociones activas;
- g) fecha de reserva o estancia;
- h) cumplimiento efectivo de la estancia;
- i) ausencia de cancelación, no-show, impago o incidencia.

Salvo que Casual Hoteles indique lo contrario, no generarán €uros:

- a) reservas canceladas;
- b) reservas no disfrutadas por no presentación del cliente;
- c) importes reembolsados;
- d) impuestos, tasas turísticas o cargos administrativos;

- e) seguros, servicios de terceros o extras no gestionados directamente por Casual Hoteles;
- f) reservas realizadas mediante canales no habilitados para el Club;
- g) reservas asociadas a tarifas corporativas, grupos, agencias, intermediarios, promociones especiales o acuerdos no acumulables;
- h) cualquier operación que Casual Hoteles considere fraudulenta, abusiva o contraria a estas Condiciones.

Los €uros se incorporarán a la cartera del usuario en el momento que Casual Hoteles determine, que podrá ser tras la confirmación de la reserva, tras el check-out efectivo, tras el pago completo de la estancia o tras la superación de los plazos de cancelación o revisión aplicables.

15. Uso de los €uros acumulados

Los €uros acumulados podrán utilizarse para obtener descuentos en futuras reservas realizadas por el usuario, conforme a las condiciones vigentes en cada momento.

El usuario podrá descontar los €uros acumulados sobre el precio final de la reserva, siempre que:

- a) disponga de saldo suficiente;
- b) la reserva sea elegible;
- c) el canal de reserva permita el uso de €uros;
- d) el usuario mantenga activa su condición de miembro;
- e) no existan restricciones aplicables por tarifa, promoción, hotel, fecha o disponibilidad.

Los €uros acumulados:

- a) no son dinero electrónico;
- b) no son un medio de pago general;
- c) no son canjeables por dinero en efectivo;
- d) no generan intereses;

- e) no son transferibles a otros usuarios;
- f) no pueden venderse, cederse, heredarse ni transmitirse;
- g) solo podrán utilizarse dentro del Club BeCasual y conforme a estas Condiciones.

En caso de cancelación de una reserva en la que se hayan utilizado €uros, Casual Hoteles determinará si procede la devolución de dichos €uros a la cartera del usuario, atendiendo a las condiciones de cancelación de la tarifa, al momento de cancelación y a la existencia o no de gastos o penalizaciones.

16. Caducidad de los €uros

Los €uros acumulados tendrán una validez máxima de **2 años desde la última reserva válida** realizada por el usuario dentro del Club BeCasual.

Transcurrido dicho plazo sin que el usuario realice una nueva reserva válida, los €uros acumulados podrán caducar automáticamente, sin derecho a compensación económica.

La realización de una nueva reserva válida podrá actualizar el plazo de disponibilidad de los €uros, conforme a las condiciones vigentes en cada momento.

Casual Hoteles podrá informar al usuario sobre la proximidad de la caducidad de sus €uros mediante comunicaciones del Club, sin que la falta de recepción de dichas comunicaciones impida la caducidad si esta se ha producido conforme a estas Condiciones.

17. Regalo de cumpleaños

Los miembros del Club BeCasual podrán recibir un regalo o beneficio con motivo de su cumpleaños.

El regalo de cumpleaños dependerá del nivel del usuario:

- a) **BeCasual:** 5 €;
- b) **BeCasual Fan:** 10 €;
- c) **BeCasual Lover:** 15 € y regalo especial.

El regalo de cumpleaños podrá estar sujeto a condiciones específicas, tales como:

- a) que el usuario haya facilitado correctamente su fecha de nacimiento;
- b) que la cuenta esté activa;

- c) que el usuario no se haya dado de baja del Club;
- d) que el beneficio se utilice dentro del plazo indicado;
- e) que el beneficio se aplique únicamente a determinadas reservas, hoteles, fechas o tarifas;
- f) que no sea acumulable con otras promociones.

Salvo que se indique lo contrario, el regalo de cumpleaños tendrá una validez de **30 días** desde su comunicación o activación.

18. Pack o detalle de bienvenida

Los miembros del Club BeCasual podrán disfrutar de un pack, detalle o beneficio de bienvenida.

Este beneficio podrá variar en función del hotel, disponibilidad, categoría, temporada, nivel del usuario o condiciones operativas del establecimiento.

La pertenencia al Club no garantiza un determinado producto, importe, servicio o detalle específico, salvo que así se indique expresamente en una comunicación, reserva o promoción concreta.

19. Información exclusiva

Los miembros del Club BeCasual recibirán información exclusiva y preferente sobre ofertas, aperturas, novedades, promociones, eventos, ventajas, servicios y experiencias propias de Casual Hoteles.

El usuario entiende que la recepción de este tipo de información forma parte de la naturaleza del Club BeCasual y de su finalidad de fidelización.

20. Sorteo anual

Los miembros del Club BeCasual podrán participar en un sorteo anual de estancias, conforme a las condiciones que Casual Hoteles publique o comunique en cada convocatoria.

Con carácter general, el sorteo anual podrá incluir:

- a) para usuarios **BeCasual**, una estancia de 2 noches, sujeta a condiciones;
- b) para usuarios **BeCasual Fan**, una estancia de 3 noches, con quien y como quiera el usuario, sujeta a condiciones;
- c) para usuarios **BeCasual Lover**, una estancia de 4 noches, con quien y como quiera el usuario, sujeta a condiciones.

La participación en el sorteo podrá estar condicionada a:

- a) pertenecer activamente al Club;
- b) haber realizado al menos una reserva válida;
- c) cumplir los requisitos de nivel o categoría;
- d) aceptar las bases legales específicas del sorteo;
- e) no haber incurrido en uso fraudulento o abusivo del Club;
- f) cumplir las condiciones de edad, residencia o identificación que resulten aplicables.

Cada sorteo podrá contar con bases legales específicas, que prevalecerán sobre estas Condiciones en lo relativo a la mecánica concreta del sorteo, selección de ganadores, fechas, premios, limitaciones, fiscalidad y forma de disfrute.

Salvo indicación expresa, los premios no incluirán desplazamientos, dietas, extras, tasas, seguros, servicios adicionales ni cualquier otro gasto no expresamente incluido.

21. Upgrade de habitación

Los usuarios de determinados niveles, especialmente **BeCasual Lover**, podrán acceder a la posibilidad de upgrade de habitación.

El upgrade estará siempre sujeto a:

- a) disponibilidad real en el hotel;
- b) ocupación;
- c) categoría reservada;
- d) categoría disponible;
- e) política operativa del establecimiento;
- f) fecha de estancia;
- g) duración de la reserva;
- h) condiciones específicas de la tarifa o promoción.

La pertenencia al Club no garantiza por sí sola el upgrade, salvo que se confirme expresamente por escrito para una reserva concreta.

22. Mejor habitación garantizada

Los usuarios **BeCasual Lover** podrán disfrutar de la ventaja de mejor habitación garantizada, conforme a las condiciones operativas de Casual Hoteles.

Esta ventaja se entenderá referida a la mejor habitación disponible dentro de la categoría reservada o, en su caso, a la mejora que Casual Hoteles determine conforme a disponibilidad, ocupación y criterios internos del hotel.

La mejor habitación garantizada no implica necesariamente cambio a una categoría superior, suite, habitación temática concreta, habitación con vistas, cama específica o prestación adicional, salvo confirmación expresa por parte del hotel.

23. Promociones exclusivas

Los miembros del Club BeCasual podrán recibir acceso a promociones exclusivas, campañas especiales, ofertas limitadas, aperturas, novedades, ventajas temporales y comunicaciones preferentes.

Estas promociones podrán estar sujetas a:

- a) disponibilidad limitada;
- b) fechas concretas;
- c) hoteles determinados;
- d) tarifas específicas;
- e) cupos máximos;
- f) condiciones de reserva, modificación o cancelación;
- g) requisitos de categoría o nivel;
- h) condiciones particulares indicadas en cada promoción.

Las promociones solo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles o durante el plazo indicado en cada comunicación o campaña.

24. Comunicaciones del Club BeCasual

La pertenencia al Club BeCasual implica la recepción de comunicaciones relacionadas con el programa.

Estas comunicaciones podrán incluir:

- a) comunicaciones operativas sobre el alta, gestión de cuenta, perfil, contraseña, seguridad o baja;
- b) comunicaciones sobre saldo, €uros acumulados, caducidad de €uros, movimientos de cartera, categorías o niveles;
- c) comunicaciones sobre descuentos, ventajas, promociones, regalos, eventos, aperturas, novedades, campañas y servicios propios de Casual Hoteles;
- d) comunicaciones de bienvenida, cumpleaños o recordatorios de beneficios;
- e) encuestas o comunicaciones destinadas a conocer mejor la experiencia del usuario y mejorar los servicios de Casual Hoteles;
- f) otras comunicaciones propias del programa de fidelización.

El usuario entiende y acepta que el Club BeCasual es un programa de fidelización cuya finalidad incluye recibir ventajas, promociones, información exclusiva y comunicaciones comerciales propias de Casual Hoteles.

Las comunicaciones comerciales del Club se limitarán a productos, servicios, ofertas, hoteles, estancias, experiencias, ventajas o novedades propias de Casual Hoteles o de establecimientos integrados en su cadena o grupo, salvo que el usuario otorgue una autorización adicional para comunicaciones de terceros.

25. Canales de comunicación

Casual Hoteles podrá remitir comunicaciones del Club BeCasual a través de los canales facilitados por el usuario, incluyendo correo electrónico, SMS, teléfono, área privada, notificaciones web, comunicaciones postales u otros medios electrónicos equivalentes, cuando resulten adecuados y conformes con la normativa aplicable.

Si Casual Hoteles desea utilizar canales que requieran consentimiento específico o condiciones adicionales, podrá solicitar al usuario la aceptación correspondiente.

26. Baja de comunicaciones comerciales

El usuario podrá dejar de recibir comunicaciones comerciales del Club BeCasual en cualquier momento de forma sencilla.

No obstante, el usuario entiende que el Club BeCasual es un programa de fidelización cuya finalidad principal consiste en ofrecer a sus miembros ventajas, descuentos, promociones, regalos, eventos, novedades e información exclusiva de Casual Hoteles.

Por ello, la recepción de comunicaciones comerciales propias del Club forma parte esencial de la pertenencia al programa.

Dado que el Club BeCasual es un programa cuya finalidad principal incluye el envío de comunicaciones sobre ventajas y promociones, la oposición a dichas comunicaciones podrá implicar la imposibilidad de continuar como miembro del programa, en cuyo caso el usuario podrá solicitar su baja.

Si el usuario no desea seguir recibiendo comunicaciones comerciales del Club, deberá tramitar su baja del Club BeCasual mediante la eliminación de su usuario o cuenta, conforme a lo indicado en el apartado siguiente.

La baja de las comunicaciones comerciales del Club no impedirá que Casual Hoteles pueda seguir enviando al usuario comunicaciones estrictamente necesarias, transaccionales, contractuales o legales relacionadas con reservas realizadas, servicios contratados, seguridad, atención al cliente, facturación, incidencias, reclamaciones, cambios legales o cumplimiento de obligaciones normativas. Estas comunicaciones no tendrán carácter promocional.

27. Baja del Club BeCasual

El usuario podrá darse de baja del Club BeCasual en cualquier momento mediante la eliminación de su usuario o cuenta.

La baja podrá tramitarse a través de los siguientes medios:

- a) mediante el enlace incluido en cada comunicación comercial, que dirigirá al usuario a su perfil o área privada para gestionar la eliminación de su cuenta;
- b) accediendo directamente a su perfil o área privada y seleccionando la opción **“Eliminar usuario”, “Eliminar cuenta”, “Darse de baja”** o equivalente;
- c) mediante solicitud dirigida a **becasual@casualhoteles.com**;
- d) mediante solicitud dirigida a **lopd@casualhoteles.com** cuando la solicitud se formule en el marco del ejercicio de derechos en materia de protección de datos.

La baja del Club implicará:

- a) la cancelación de la condición de miembro;
- b) la baja de las comunicaciones comerciales propias del Club;
- c) la pérdida de acceso al perfil del Club;
- d) la pérdida de las ventajas asociadas al programa;
- e) la pérdida de descuentos exclusivos para miembros;
- f) la pérdida definitiva de los €uros acumulados que no hubieran sido utilizados antes

de la baja;

g) la pérdida del historial propio del Club;

h) la pérdida del nivel o categoría alcanzado;

i) la imposibilidad de recuperar la cuenta eliminada, salvo que Casual Hoteles habilite expresamente un procedimiento de reactivación.

La baja del Club será irreversible. Si el usuario quisiera volver a formar parte del Club BeCasual en el futuro, deberá realizar una nueva inscripción, sin que pueda recuperar el historial, nivel, Euros, ventajas o beneficios asociados a la cuenta eliminada, salvo que Casual Hoteles decida expresamente lo contrario.

Antes de confirmar la baja, Casual Hoteles informará al usuario de las consecuencias asociadas a la eliminación de su cuenta.

28. Diferencia entre baja del Club y comunicaciones necesarias

La baja del Club BeCasual o de sus comunicaciones comerciales no afectará a las comunicaciones que Casual Hoteles deba remitir al usuario por otros motivos legítimos, tales como:

- a) confirmaciones de reservas;
- b) modificaciones o cancelaciones de reservas;
- c) información operativa sobre una estancia contratada;
- d) comunicaciones de atención al cliente;
- e) facturación;
- f) gestión de pagos, incidencias o reclamaciones;
- g) cumplimiento de obligaciones legales;
- h) seguridad, fraude o protección de la cuenta.

Estas comunicaciones no tienen carácter promocional y podrán ser necesarias para prestar los servicios solicitados por el usuario.

29. Veracidad y actualización de los datos

El usuario garantiza que los datos facilitados durante el alta y uso del Club son verdaderos, completos, exactos y actualizados.

El usuario será responsable de cualquier daño, perjuicio o imposibilidad de disfrutar ventajas derivada de datos incorrectos, incompletos, desactualizados o facilitados sin autorización.

Casual Hoteles podrá suspender o cancelar la cuenta de usuarios que hayan facilitado datos falsos, incompletos, fraudulentos o pertenecientes a terceros sin autorización.

30. Uso correcto del Club

El usuario se compromete a utilizar el Club BeCasual de buena fe, conforme a la ley, a las presentes Condiciones y a la finalidad del programa.

Queda prohibido:

- a) crear cuentas falsas, duplicadas o fraudulentas;
- b) utilizar datos de terceros sin autorización;
- c) manipular reservas para acumular €uros de forma indebida;
- d) vender, transferir o ceder €uros, cuentas, ventajas o descuentos;
- e) utilizar códigos, promociones o ventajas de forma abusiva;
- f) intentar alterar el funcionamiento técnico del Club;
- g) realizar actuaciones que perjudiquen a Casual Hoteles, a otros usuarios o a terceros;
- h) utilizar el Club con fines ilícitos, engañosos, fraudulentos o contrarios a la buena fe.

En caso de incumplimiento, Casual Hoteles podrá suspender o cancelar la cuenta, anular €uros, retirar ventajas, cancelar beneficios, impedir nuevas altas o adoptar las medidas legales oportunas.

31. Modificación de ventajas, funcionamiento o condiciones

Casual Hoteles podrá modificar, actualizar, suspender o cancelar, total o parcialmente, el Club BeCasual, sus ventajas, niveles, categorías, descuentos, promociones, reglas de acumulación, condiciones de uso de €uros o cualesquiera elementos del programa.

Cuando las modificaciones sean relevantes, Casual Hoteles procurará informar a los usuarios mediante la web, el perfil del usuario, correo electrónico u otros canales disponibles.

Las modificaciones no afectarán a reservas ya confirmadas, salvo que exista error manifiesto, fraude, uso abusivo, exigencia legal, causa de fuerza mayor o condiciones particulares que dispongan otra cosa.

La continuidad del usuario en el Club tras la entrada en vigor de las modificaciones supondrá la aceptación de las nuevas condiciones. Si el usuario no está conforme, podrá darse de baja del Club.

32. Suspensión o cancelación del Club

Casual Hoteles podrá suspender o cancelar el Club BeCasual por motivos técnicos, comerciales, legales, organizativos, de seguridad, fuerza mayor o cualquier otro motivo justificado.

En caso de cancelación total del Club, Casual Hoteles informará a los miembros activos con una antelación razonable, salvo que no resulte posible por causas ajenas a su control, razones legales, motivos de seguridad o circunstancias urgentes.

Casual Hoteles podrá establecer un plazo para que los usuarios utilicen los €uros acumulados antes de la cancelación del programa. Transcurrido dicho plazo, los €uros no utilizados caducarán sin derecho a compensación económica, salvo que la normativa aplicable disponga otra cosa.

33. Reservas, tarifas y condiciones particulares

Las reservas realizadas por miembros del Club BeCasual estarán sujetas, además de a estas Condiciones, a:

- a) las condiciones generales de contratación de Casual Hoteles;
- b) las condiciones particulares de la tarifa seleccionada;
- c) las condiciones de cancelación, modificación y no presentación aplicables;
- d) las normas del hotel reservado;
- e) las condiciones específicas de cada promoción o ventaja.

En caso de contradicción entre estas Condiciones y una condición particular de una tarifa o promoción, prevalecerá la condición más específica, salvo que resulte abusiva, contraria a la normativa aplicable o expresamente se indique lo contrario.

34. Protección de datos personales

Los datos personales de los usuarios del Club BeCasual serán tratados conforme a la Política de Privacidad de Casual Hoteles.

Las principales finalidades del tratamiento serán:

- a) gestionar el alta y pertenencia al Club;
- b) mantener y administrar la cuenta de usuario;
- c) aplicar ventajas, descuentos, promociones, regalos, niveles y beneficios;
- d) gestionar la cartera o monedero de Euros;
- e) gestionar comunicaciones propias del Club;
- f) enviar información sobre promociones, ofertas, eventos, aperturas, novedades, estancias, servicios y experiencias propias de Casual Hoteles;
- g) atender consultas, solicitudes, incidencias o bajas;
- h) prevenir fraudes, usos abusivos o incidencias de seguridad;
- i) cumplir obligaciones legales;
- j) elaborar estadísticas internas y mejorar los servicios.

La base jurídica principal para el tratamiento de los datos vinculados al alta y funcionamiento del Club será la ejecución de la relación derivada de la inscripción voluntaria del usuario en el Club BeCasual y la aceptación de estas Condiciones. Cuando corresponda, determinados tratamientos podrán basarse en el consentimiento del usuario, el interés legítimo de Casual Hoteles o el cumplimiento de obligaciones legales.

El usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y demás derechos reconocidos por la normativa aplicable dirigiéndose a lopd@casualhoteles.com o a la dirección postal indicada en la Política de Privacidad.

El usuario también podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que el tratamiento de sus datos no se ajusta a la normativa aplicable.

35. Cookies y tecnologías similares

El uso de cookies y tecnologías similares en la web de Casual Hoteles se regirá por la Política de Cookies vigente en cada momento.

La pertenencia al Club BeCasual podrá requerir el uso de cookies técnicas o estrictamente necesarias para gestionar el inicio de sesión, la seguridad, la navegación, el mantenimiento de la sesión, el perfil del usuario o la operativa básica de la cuenta.

El uso de cookies analíticas, publicitarias o de terceros se regirá por la Política de Cookies y por las opciones de configuración o consentimiento habilitadas en la web.

36. Atención al usuario

Para cualquier consulta, incidencia, sugerencia o solicitud relacionada con el Club BeCasual, el usuario podrá dirigirse a:

becasual@casualhoteles.com

Para cuestiones relativas a protección de datos, ejercicio de derechos o privacidad, el usuario podrá dirigirse a:

lopd@casualhoteles.com

Casual Hoteles podrá habilitar otros canales de atención en la web o en el perfil del usuario.

37. Responsabilidad

Casual Hoteles procurará que la información relativa al Club, ventajas, descuentos, promociones y Euros esté actualizada y sea correcta.

No obstante, Casual Hoteles no será responsable de:

- a) errores derivados de datos incorrectos facilitados por el usuario;
- b) imposibilidad de disfrutar ventajas por falta de disponibilidad;
- c) interrupciones técnicas, caídas de sistemas o incidencias ajenas a su control;
- d) uso indebido de la cuenta por falta de custodia de credenciales;
- e) pérdida de ventajas por baja voluntaria del usuario;
- f) caducidad de Euros conforme a estas Condiciones;
- g) falta de recepción de comunicaciones por errores en el correo electrónico, filtros antispam, baja voluntaria, oposición o datos desactualizados;
- h) incumplimientos del usuario.

Nada en estas Condiciones limitará los derechos que correspondan legalmente a los consumidores y usuarios.

38. Legislación aplicable

Las presentes Condiciones se regirán por la legislación española.

En caso de conflicto o controversia, las partes se someterán a los juzgados y tribunales que resulten competentes conforme a la normativa aplicable en materia de consumidores y usuarios.

39. Vigencia

Las presentes Condiciones serán aplicables desde la fecha de su publicación en la web de Casual Hoteles y permanecerán vigentes mientras no sean sustituidas por una nueva versión.

Casual Hoteles recomienda al usuario consultar periódicamente las Condiciones Generales del Club BeCasual.

Fecha de última actualización: 8 de junio del 2026.