UNIVERSIDAD DE GRANADA

Residencia Universitaria
Carmen de la Victoria

Condiciones Generales de Reservas de Residencias

Para iniciar el procedimiento de reservas debe especificar la universidad a la que pertenece. Sus datos personales deben ser veraces y serán tratados de acuerdo a la legislación vigente.

A partir del 15 de junio de 2024, la Residencia podrá exigir el pago por adelantado de las reservas previamente a la confirmación de la misma. El procedimiento será el siguiente:

1. Una vez recibido en la RI. Carmen de la Victoria el formulario web. debidamente cumplimentado, el solicitante de la reserva recibirá un correo de confirmación de la misma, en este se le podrá solicitar el pago por adelantado de la reserva, así como los datos de facturación. En este caso la reserva quedará pendiente de confirmar hasta que se faciliten los datos solicitados en el correo mencionado.
2. En el caso de solicitar pago por adelantado de la reserva o parte de ella, en el correo de confirmación se le facilitara los datos de la reserva y un número de localizador que identificara inequívocamente la misma. Si la forma de pago elegida ha sido por transferencia bancaria, se le facilitará el número de cuenta al que deberá realizar esta, así como el importe de la reserva que debe abonar. Si el método elegido es a través de plataforma segura de pago, se le enviara un enlace a dicha plataforma. Si el pago correr a cargo de un centro de gasto, la política será la misma que la descrita
3. En el caso de solicitar pago por adelantado, una vez la Residencia tenga constancia del mismo, recibirá un segundo correo electrónico confirmando la reserva solicitada.
4. Si una misma persona realiza reserva de más de una habitación, siempre y cuando no sean más de 5, que en este caso se considera reserva de grupo y debe ser autorizada por la Dirección de la Residencia, esta persona será la responsable, en su caso, del pago de la reserva solicitada, cualquier comunicación se realizara a través de ella.

Copyright© 2026 Universidad de Granada

Solo se ACEPTARÁN aquellas reservas que se hagan de acuerdo con el procedimiento descrito y en MODELO OFICIAL.

Formas de cobro y facturación

Los precios y condiciones de las reservas son los aprobados anualmente por el Consejo Social de la UGR y especificados en la página Web de Residencias. Las formas de pago posibles son: a) Pago Directo, b) Pago Centro de Gasto de la UGR.

1. **Pago Directo:** El procedimiento denominado pago directo se realiza siempre en las Residencias mediante tarjeta de crédito (excepto American Express) o ingreso/transferencia bancaria. En el caso de solicitar el **abono por adelantado de la reserva**. siempre una vez recibido el primer correo electrónico donde se le notifica la disponibilidad y la necesidad del abono por adelantado de toda o parte de la reserva, en este correo se le facilitará, bien nº de cuenta, bien enlace para hacer efectivo el pago en una plataforma segura, además de un número de localizador que deberá indicar en la orden de transferencia, si el método elegido ha sido este, en este caso, para que la reserva surta efectos, recibida la constancia de pago en la Residencia, recibirá un segundo correo confirmando esta en las fechas previstas. En el caso de reservas de grupo o de larga duración, se exigirá el prepago de una parte del importe total de la reserva.

2. **Cuando paga un Centro de Gasto de la UGR**: Para los procedimientos de reservas en los que paga un Centro de Gasto, una vez cumplimentado el formulario de reserva, recibirá un correo informando de la disponibilidad del espacio reservado, así como el importe total de esta reserva . En todo caso este procedimiento está sujeto a las mismas condiciones de cancelación o modificación de reservas, la Residencia se reserva el derecho de cobrar por adelantado una parte de la reserva solicitada

    1. **Cuando paga un Proyecto de Investigación de ámbito nacional o autonómico (cod. 30B....ó 30S...)** Para los procedimientos de reservas en los que paga un Proyecto de Investigación de ámbito nacional o autonómico, el procedimiento será el mismo que para un centro de gastos de la UGR, con la particularidad, de que antes de conforma la reserva, será necesario el visto bueno del Vicerrectorado de Investigación autorizando el Cargo al proyecto (si en el momento de realizar la reserva no se aporta este, residencias pedirá el mismo al Vicerrectorado, por lo que la confirmación de la reserva podría demorarse), una vez recibida la autorización del Vicerrectorado, se comunicará a la persona que realizo la

Copyright© 2026 Universidad de Granada

reserva, la disponibilidad del espacio, así como el importe total de esta reserva. Este procedimiento está sujeto a las mismas condiciones de cancelación o modificación de reservas.

Condiciones de cancelación

1. **No Presentación:** Las Residencias se reservan el derecho a considerar, a todos los efectos, su reserva como “No presentado”/”No show” en caso de llegar después de las 20:00 Horas y SIN PREVIO AVISO a las Residencias, R.I. Carmen o R.I. Corrala. Esto conllevará la anulación de la reserva y por lo tanto el cobro del 100% del importe de la reserva del primer día y la anulación del resto de la reserva.
2. **Condiciones de Modificación y Anulación Alojamiento:**
    1. Cualquier modificación de su reserva se considerará, a todos los efectos, como una anulación y conllevará la realización de una nueva reserva.
    2. En caso de modificación o anulación de la reserva, ésta debe ser siempre comunicada por escrito vía e-mail a @email o @email, según corresponda, en el que deberá incluir su número de localizador ya que este es necesario para acceder a su reserva.
    3. Si la anulación o cancelación se recibe con 48 h ó más de antelación a la llegada prevista a las Residencias, se reembolsará íntegramente el importe de la reserva (pago directo), si la anulación se produce con 24 h o menos de antelación a la llegada, se facturara el 100% del primer día, reembolsando el resto del importe de la reserva y anulándose el resto de la estancia, en caso de que la misma sea por más de un día. En el caso de que el invitado desaloje la habitación antes de la fecha prevista, se le facturará solo los días que se ha alojado, siempre y cuando, lo informe en el plazo de 48 horas anterior a la fecha en la que finalmente realiza la salida, en el caso de que se informe en un plazo menor, se le facturara toda la estancia inicialmente reservada.
    4. Cualquier discrepancia entre los servicios reservados y recibidos, disponen en nuestras páginas web de las correspondientes hojas de reclamaciones, que serán resueltas directamente por la Dirección de las Residencias. En el supuesto de que las Residencias, comuniquen la cancelación o anulación de reservas por motivos de fuerza mayor, quedará anulada la reserva sin derecho a reclamación o compensación al

Copyright© 2026 Universidad de Granada

cliente, la devolución del importe adelantado de la reserva se tramitará a la mayor brevedad. En caso de producirse tales circunstancias se comunicarán lo antes posible vía e-mail. Cuando el motivos de la anulación sea por fuerza mayor de los huéspedes que se alojan, se reembolsará íntegramente el importe adelantado de la reserva. Las políticas de fuerza mayor cubren las cancelaciones debidas a catástrofes naturales o restricciones gubernamentales, como las que se produjeron durante el COVID. También se considera fuerza mayor enfermedad grabe con hospitalización del huésped o muerte u hospitalización de familiares de hasta primer grado de consanguinidad.

5. Las reservas de 5 ó más habitaciones o las estancias superiores a 15 días, son consideradas reservas de GRUPO, por lo que las Residencias se reservan el derecho de tramitarlas como tal. Las reservas consideradas de GRUPO deberán ser autorizadas por la Dirección de Residencias y se encuentran sujetas al mismo procedimiento de anulación o cancelación que el resto, con una serie de peculiaridades. La anulación o cancelación de reservas de grupo, dependiendo de los casos y las circunstancias puede acarrear la no devolución de la parte adelantada de la reserva, en cada caso concreto, junto con el correo de confirmación se le informará de la política de cancelación que la Residencia le vaya aplicar a la reservas anuladas o cancelados.

Cláusula de privacidad

En el momento de realizar el cliente la reserva de alojamiento, deberá especificar todos los datos necesarios para poder identificarse, así como proporcionar los datos de la tarjeta de crédito. **Estos datos serán imprescindibles para tramitar la reserva.**

La persona usuaria, al cumplimentar el formulario de servicios y reservas autoriza que sus datos personales aportados en el momento de registrarse sean tratados por la Universidad de Granada, con sede en Avda. del Hospicio, s/n, 18071 Granada, con la finalidad de gestionar las reservas y alojamiento en las Residencias Universitarias y Colegio Mayor Isabel La Católica, garantizar la ejecución de las mismas, y dar un mejor servicio al residente.

Con el fin de garantizar el adecuado cumplimento de la relación establecida con la Universidad de Granada, sus datos podrán ser facilitados a la entidad bancaria que colabore con la Universidad para proceder al cobro de las cantidades derivadas del servicio prestado, así como a las Autoridades competentes, previo requerimiento

Copyright© 2026 Universidad de Granada

oficial, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de Protección de la Seguridad Ciudadana.

En el caso en que la persona solicitante aporte datos de carácter personal de las personas usuarias, se obliga, con carácter previo a la entrega de dichos datos, a informar a los titulares de los mismos de lo establecido en esta cláusula, así como a obtener su consentimiento.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Universidad de Granada en la dirección anteriormente indicada mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI. De todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Copyright© 2026 Universidad de Granada