

# Condiciones generales

AGRADECEMOS SU ATENCIÓN, tenemos el agrado de informarles sobre algunas condiciones que son necesarias para que no se produzcan sorpresas, ni mal entendidos...

## **DISPONIBILIDAD Y CONFIRMACIÓN DE RESERVA**

Antes de las 48 horas siguientes de la aceptación de la "Pre-reserva" por parte del propietario, el cliente deberá hacer una transferencia en la cuenta corriente que se le facilita en concepto de anticipo o facilitará los datos de la tarjeta de crédito, a efectos de formalizar la Reserva, indicando su nombre y los días de la estancia.

La cantidad a ingresar será:

En reservas de 1 ó 2 noches, el importe de una noche.

Para reservas de más de 3 noches, el 40% del precio total de los servicios solicitados.

Pasado este plazo, en el caso de no haber recibido dicho pago, el establecimiento se reserva el derecho de proponer el alojamiento a otros clientes potenciales. La cantidad restante se abonará a la llegada al establecimiento.

Una vez recibido el prepagado, nosotros le enviaremos la confirmación de reserva. La reserva no queda efectuada hasta que el propietario no haya recibido el prepagado, y Usted no haya recibido la confirmación de la reserva.

El coste de la transferencia bancaria es por cuenta del cliente, y nunca podrá ser deducido del coste del alquiler.

La petición o recibo de información sobre el estado de Disponibilidad del establecimiento no implica la aceptación de la Reserva por parte del propietario.

## **CANCELACIÓN**

En caso de la anulación de una reserva, antes de la llegada del cliente al establecimiento, se aplicarán una serie de gastos de anulación en función de la antelación con que se anule la reserva. Todos los gastos derivados de la misma irán a cargo del cliente. Los porcentajes se aplicarán sobre la cantidad pagada por anticipo. Los intervalos y porcentajes de penalización aplicados son los siguientes:

10% si la anulación se hace con más de 30 días de antelación.

50% si la anulación se hace con 30 o menos días y más de 15.

100% si la anulación se hace con 15 o menos días de antelación.

Si cancela totalmente o en parte una reserva ya realizada para temporada alta (enero, febrero, julio y fin de semana largos) la misma deberá ser abonada por el importe total de la reserva realizada originalmente.

En caso de abandono del establecimiento con antelación a lo pactado entre las dos partes se cobrará el total de lo acordado para la estancia de la habitación en concepto de daños y perjuicios causados.

## **LLEGADA**

El horario de entrada al establecimiento será desde las 15 h. hasta las 20 h. Si, por cualquier razón, usted planea su llegada antes o después de este margen horario, les rogamos nos lo comuniquen e intentaremos alojarles en el horario deseado.

Salvo previo aviso, el cliente deberá ocupar la habitación antes de las 18 horas del día previsto para la llegada. De no ser así, a partir de dicha hora, la habitación podrá ser alquilada por otros clientes.

Es obligatorio que cada viajero rellene y firme una ficha de ocupación que el propietario está obligado a entregar a la entrada así como una ficha de entrada donde se recogen los servicios solicitados por el cliente. Este documento se considera un contrato entre las dos partes.

El cliente tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura el precio de los servicios, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación le exima del citado pago.

## **SALIDA**

A no ser que el propietario y el cliente hayan llegado a otro acuerdo de forma escrita, el cliente y todos sus huéspedes han de salir antes de las 10 horas del día estipulado. Por favor, soliciten una salida más tardía, si la necesitan, antes de su llegada, y haremos todo lo posible para atender a sus deseos.

## **HORARIO DE RECEPCION DE 9:00 HS A 21 HS.**

## **NÚMERO E IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES**

El cliente ha de informar al propietario el número de personas incluidas en la reserva. Solo el número de personas indicado en la confirmación de la reserva tiene el derecho a ocupar el alojamiento y las instalaciones. ( No están permitidos los animales domésticos dentro del establecimiento). En caso de cualquier incumplimiento de las obligaciones mencionadas, el propietario por criterio propio tiene el derecho de pedirle al cliente desocupar el establecimiento y el cliente no tendrá el derecho de ninguna compensación.

### **COMPORTAMIENTO**

El cliente que firma la ficha de entrada es responsable del comportamiento correcto de todas las personas que le acompañan. Si esta persona o cualquiera de los acompañantes no se comporta de manera adecuada y responsable, el propietario está autorizado de pedirle al cliente y a sus acompañantes la salida inmediata del establecimiento sin que el cliente tenga derecho alguno a ningún tipo de compensación.

### **RESPONSABILIDAD**

El establecimiento no se hace responsable hacia ningún cliente de cualquier pérdida, daño, anulación o cualquier gasto adicional sufrido por el cliente, o de cualquier causa que escape al control del propietario. El propietario no se responsabiliza de la pérdida u olvido de objetos, no obstante si lo encuentran en el establecimiento al limpiarla, no tendrá inconveniente de enviarlo a la dirección facilitada mediante envío a contra-reembolso

No se admite sacar del establecimiento ni utensilios, ropa de cama, mantas, etc...

En caso de producirse algún desperfecto deberá comunicárselo al propietario y siempre antes de que se produzca la salida del establecimiento, para evitar malos entendidos. El cliente tendrá que abonar el coste del desperfecto.

El propietario agradecerá cualquier sugerencia que pueda ofrecernos para poder hacer más agradable las futuras estancias.

Nuestro objetivo principal es que el cliente tenga una buena experiencia en su paso por el complejo GRATEUS.

Por favor tome nota que el día de salida es a las 10 horas.

Existen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y ESPERAMOS QUE DISFRUTEN DE SU ESTANCIA