

Política de reserves, entrada, sortida i cancel·lació

CASA RURAL CAL MOSQUETA

LLOSA DEL CAVALL: PCC-000922

PORT DEL COMTE : PCC- 000934 DC:86

COLL DE JOU : PCC-000936 DC:88

VALL DE LORD : PCC-000935DC:59

S'esmenta A CALMOSQUETA com equivalent a LLOSA DEL CAVALL,

PORT DEL COMTE, COLL DE JOU, VALL DE LORD

S'esmenta USUARI a la persona que contacta i realitza la reserva

1) Termes i disponibilitat de la reserva

Hi ha d'haver sempre i en qualsevol cas, una comunicació directa amb els responsables de CALMOSQUETA, per sobre de qualsevol central de reserva i procés automatitzat, per establir els termes de la reserva – la disponibilitat de la casa, l'preu i la capacitat màxima -. En qualsevol cas el detallat en la web www.calmosqueta.es prioritza qualsevol especificació de qualsevol altra web externa.

Les imatges i fotografies de la casa així com tots els seus elements, complements, característiques i distribució apareixen detallats a la web però en el cas que existeixin dubtes i siguin necessàries aclariments, la comunicació serà directa i personal perquè CALMOSQUETA pugui facilitar tota la informació necessària i aclariments que li sorgeixin a l'usuari, previ a la decisió de reserva.

Un cop acceptada la reserva, l'usuari accepta tots els termes establerts, condicions d'ús, característiques i elements de la casa.

L'usuari haurà de facilitar les seves dades personals, telèfon de contacte, correu electrònic o un altre mitjà en cas de no disposar d'aquest últim – perquè CALMOSQUETA pugui contactar amb ell en el transcurs de la confirmació de la reserva i emetre la confirmació de la mateixa i els seus termes per escrit i per poder contactar durant la seva estada.

2) Avançament de la reserva

Per a la confirmació en ferm de la reserva sol·licitada per l'usuari, serà necessari el ingrés d'un PAGAMENT ANTICIPAT mitjançant transferència bancària, del 30% del import total de la reserva, en un compte bancari que es facilitarà a l'USUARI al moment mateix en què confirmi la seva reserva.

En el cas que l'USUARI hagués confirmat el seu desig d'allotjament, però en el termini de 1- 2 dies laborables – depenent de la disponibilitat bancària – l'USUARI no s'hagués comunicat amb CALMOSQUETA per a l'enviament del justificant confirmant el pagament de la bestreta, CALMOSQUETA intentarà comunicar-se amb el

usuari per confirmar si aquesta ha estat realitzada o no. En el cas de no poder establir comunicació o que l'USUARI no hagi realitzat el PAGAMENT ANTICIPAT, CALMOSQUETA té la potestat per deslligar d'aquest compromís verbal per assumir una nova reserva al no haver-se complert els termes establerts per formalitzar la reserva.

3) Confirmació de la reserva i els seus termes

Després de fer la transferència per part de l'USUARI, aquest haurà de comunicar amb CALMOSQUETA mitjançant els mitjans de contacte a la seva disposició i que vam indicar en

el web – a través de correu electrònic o whatsapp -, fent-nos arribar el justificant de la transferència – escàner, foto, justificant en línia, o mail directe de l'entitat bancària

Un cop CALMOSQUETA rebí el justificant d'ingrés, farà arribar a l'USUARI, mitjançant correu electrònic, la confirmació de la reserva detallant els termes acordats de la mateixa.

En qualsevol cas, la confirmació de la reserva, tot i haver enviat el mail amb la confirmació dels termes en rebre el justificant, queda supeditada a última instància, a la veracitat i constància de l'ingrés efectiu en el compte. Pel que si no existís dit ingrés en compte previ al dia d'entrada a la casa, la reserva queda anul·lada automàticament en no haver-se complert amb les condicions requerides per a la reserva.

4) Pagament de la reserva

Segons es detalla en el punt 2, hi haurà un PAGAMENT ANTICIPAT del 30% mitjançant transferència bancària perquè la reserva quedi confirmada.

El 70% restant, l'USUARI ho farà EFECTIU el mateix dia d'arribada i recepció, a efectuar el lliurament de claus i registre dels USUARI.

A el cas de no efectuar-se el pagament per part de l'USUARI, automàticament es procedirà a la cancel·lació de la reserva.

5) Reserva immediata

Es considera reserva immediata aquella que per la seva espontaneïtat i immediatesa, no d'

marge a una planificació en el temps amb PAGAMENT ANTICIPAT.

En aquests casos la confirmació dels termes per part de CALMOSQUETA es realitzaran igualment mitjançant correu electrònic o whatsapp, que haurà de facilitar el USUARI, quedant constància escrita d'ells.

El pagament serà del 100% i l'usuari ho farà EFECTIU el mateix dia de l'arribada i recepció, a efectuar el lliurament de claus i registre dels USUARIS.

6) Cancel·lació de la reserva per l'usuari

Per a la cancel·lació de la reserva, l'usuari haurà de comunicar-se per escrit amb CALMOSQUETA mitjançant el correu electrònic facilitat a la web.

Si hi ha BESTRETA DE PAGAMENT verificat i comunicació de cancel·lació, es retornarà

a l'USUARI l'import segons els següents criteris:

Devolució de l':

- 100% - comunicat abans de 60 dies des de la data d'entrada prevista
- 50% - comunicat abans de 30 dies des de la data d'entrada prevista
- 10% - comunicat abans de 15 dies des de la data d'entrada prevista
- 0% - comunicat després de 14 dies des d'ara no es procedeix a devolució
- no comunicant o comunicant l'últim dia l'USUARI haurà d'abonar

A CALMOSQUETA el 50% del valor de la reserva.

CALMOSQUETA efectuarà la devolució de la bestreta realitzant una transferència bancària en el mateix compte des de la qual va ser efectuat l'avançament per part del USUARI llevat que aquest no comuniqui el contrari.

El termini màxim per a la devolució, des del comunicat per part de l'USUARI, serà de 10 dies hàbils. CALMOSQUETA emetrà un mail confirmant l'USUARI que la devolució ha estat realitzada per la verificació per part d'aquest de que tot està correcte.

7) Cancel·lació de la reserva per CALMOSQUETA

CALMOSQUETA podrà donar per anul·lada la reserva, havent existit confirmació de la mateixa, en el cas que no es respectin els termes acordats en la mateixa.

- Nombre de persones
- Dia d'entrada i sortida
- Animals de companyia no acordats
- No s'efectuï el pagament pendent a l'arribada a la casa
- No es respecten les condicions establertes en el document USOS DE LA CASA a disposició del client.
- L'usuari no porti amb si la documentació per identificar-se o no realitzi el registre reglamentari

En aquests casos no hi haurà devolució de BESTRETA DE PAGAMENT.

8) Modificacions de les termes de la reserva

Si l'USUARI, un cop confirmada la reserva, es veu en la necessitat de canviar les dates d'entrada i sortida, haurà de comunicar-se amb CALMOSQUETA per veure la disponibilitat i la possibilitat d'adaptació.

En el cas que aquesta modificació afecti reserves anteriors o posteriors amb altres usuaris en la disponibilitat de CALMOSQUETA i s'hagi de procedir a la cancel·lació de la reserva formalitzada, s'aplicaran els criteris establerts en els punts 6 i 7 de cancel·lació de reserves.

Si l'usuari desitja ampliar els períodes, un cop establerta la disponibilitat per part de CALMOSQUETA, l'USUARI haurà d'abonar la diferència de forma anticipada.

Si l'USUARI decideix entrar amb posterioritat a la data reservada i acordada en els termes establerts o finalitza la seva estada amb data prèvia a l'acordada de sortida, ha de comunicar a CALMOSQUETA per a l'organització de recepció i tancament de la casa i de tots els seus elements, d'acord a aquestes nova dates. En qualsevol d'aquests dos

casos, no es procedirà a la devolució de cap import de la reserva a l'entendre com cancel·lació voluntària i fora dels 14 dies previs a l'arribada – punt 6 – i afectar directament a CALMOSQUETA en la planificació de les reserves de la casa amb la disponibilitat altres usuaris.

9) Reserva amb animals de companyia

En qualsevol cas que l'usuari viatge amb algun animal de companyia haurà d'indicar a CALMOSQUETA previ a la formalització de la reserva, quedant supeditada la seva acceptació i formalització a les condicions i termes que s'acordin en la comunicació prèvia.

El fet que l'usuari viatge amb un animal de companyia haurà de quedar reflectit en el mail de confirmació i termes. Si no és així i no ha existit comunicació que el usuari viatja amb un animal de companyia, la reserva quedarà anul·lada automàticament.

En el cas que l'animal de companyia hagi ocasionat danys a la casa, els seus instal·lacions o els seus elements, l'USUARI haurà de fer-se càrrec dels mateixos, si reposició o reparació mitjançant el valor econòmic corresponent.

L'usuari hauran d'abonar un dipòsit de 60 € a l'arribada per cobrir els possibles danys que puguin ocasionar-se.

Aquest dipòsit es reemborsarà completament en fer el registre de la sortida i aquesta subjecte a una inspecció per part de l'allotjament per valorar si hi ha hagut algun danys.

10) Dia d'arribada

Atès que les CASES RURALS no disposen de recepció 24 hores, l'USUARI haurà comunicar i acordar amb CALMOSQUET l'hora d'arribada per realitzar la recepció personalment:

- Registre de l'usuari amb el DNI, CARNET DE CONDUIR (Nacionals) o PASSAPORT (estrangers)
- Pagament de l'import restant de la reserva
- Lliurament de claus
- Presentació de la casa i explicació de les normes d'ús i dels seus elements
- Informació de serveis de la zona i de turisme i qualsevol aclariment que pugui necessitar l'usuari.

En el cas d'existir variació en l'hora acordada d'arribada haurà de comunicar per establir una nova hora.

11) Dia de Sortida

El dia de la sortida l'usuari haurà de comunicar amb CALMOSQUETA i formalitzar la sortida:

- Devolució de les claus
- Verificació de la casa per part de CALMOSQUETA
- Tancament de la casa i de tots els seus elements

L'hora de sortida es concretarà conjuntament amb CALMOSQUETA, no excedint de les 12h. En casos excepcionals que no hi hagi prioritat per preparar la casa per un altre nou usuari podrà prolongar l'estada fins les 14h30 sense cost addicional.

12) Queixes i reclamacions

CALMOSQUETA es regeix pels requisits que estableix la Junta de la província per les CASES RURALS sota les llicències corresponents.

La nostra intenció és que l'usuari, a l'allotjar-se a CALMOSQUETA, s'asseu el màxim acompanyat per la nostra atenció i sentint-se com si fos la seva pròpia llar. En el cas que existeixi per part de l'USUARI alguna necessitat que vagi més enllà de les necessitats elementals posades al servei segons la reglamentació actual, CALMOSQUETA està a la disposició de l'USUARI per afavorir-en tot el que sigui possible mitjançant comunicació i informació i buscant tots aquells elements que a més puguem incorporar i que puguin estar al nostre abast.

Si fos d'aquesta comunicació existís alguna necessitat de queixa o reclamació no factible de ser posada en solució mitjançant una via personal i de bona col·laboració, el USUARI disposa en CALMOSQUETA d'unes fulles de reclamacions segons es estableix per a tots els establiments al servei públic.