

## **Política de reservas, entrada, salida y cancelación**

### **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**

[www.calmosquetal.es](http://www.calmosquetal.es)

Se menciona EN CALMOSQUETA como equivalente a LLOSA DEL CAVALL, PORT DEL COMTE, COLL DE JOU, VALL DE LORD

Se menciona USUARIO a la persona que contacta y realiza la reserva

#### **1) Términos y disponibilidad de la reserva**

Deberá existir siempre y en cualquier caso, una comunicación directa con los responsables de CALMOSQUETA, por encima de cualquier central de reserva y proceso automatizado, para establecer los términos de la reserva - la disponibilidad de la casa, el precio y la capacidad máxima -. En cualquier caso lo detallado en la web [www.calmosqueta.es](http://www.calmosqueta.es) prioriza cualquier especificación de cualquier otra web externa.

Las imágenes y fotografías de la casa así como todos sus elementos, complementos, características y distribución aparecen detallados en la web pero en el caso de que existan dudas y sean necesarias aclaraciones, la comunicación será directa y personal para que CALMOSQUETA pueda facilitar toda la información necesaria y aclaraciones que le surjan al usuario, previo a la decisión de reserva.

Una vez aceptada la reserva, el USUARIO acepta todos los términos establecidos, condiciones de uso, características y elementos de la casa.

El USUARIO deberá facilitar sus datos personales, teléfono de contacto, correo electrónico u otro medio en caso de no disponer de éste último – para que CALMOSQUETA pueda contactar con él en el transcurso de la confirmación de la reserva y emitir la confirmación de la misma y sus términos por escrito y para poder contactar durante su estancia.

#### **2) Anticipo de la reserva**

Para la confirmación en firme de la reserva solicitada por el USUARIO, será necesario el ingreso de un PAGO ANTICIPADO mediante transferencia bancaria, del 30% del importe total de la reserva, o la totalidad de l importe de la reserva , en una cuenta bancaria que se facilitará al USUARIO en el momento mismo en que confirme su reserva.

En el caso de que el USUARIO hubiera confirmado su deseo de alojamiento, pero en el plazo de 1- 2 días laborables – dependiendo de la disponibilidad bancaria - el USUARIO no se hubiera comunicado con CALMOSQUETA para el envío del justificante confirmando el pago del anticipo, CALMOSQUETA intentará comunicarse con el

usuario para confirmar si ésta ha sido realizada o no. En el caso de no poder establecer comunicación o de que el USUARIO no haya realizado el PAGO ANTICIPADO, CALMOSQUETA tiene la potestad para desligarse de este compromiso verbal para asumir una nueva reserva al no haberse cumplido los términos establecidos para formalizar la reserva.

### **3) Confirmación de la reserva y sus términos**

Tras realizarse la transferencia por parte del USUARIO, éste deberá comunicarse con CALMOSQUETA mediante los medios de contacto a su disposición y que indicamos en la web - a través de correo electrónico o whatsapp -, haciéndonos llegar el justificante de la transferencia – escáner, foto, justificante on-line, o mail directo de la entidad bancaria –.

Una vez CALMOSQUETA reciba el justificante de ingreso, hará llegar al USUARIO, mediante correo electrónico, whatsapp, la confirmación de la reserva detallando los términos acordados de la misma.

En cualquier caso, la confirmación de la reserva, aún habiendo enviado el mail con la confirmación de los términos al recibir el justificante, queda supeditada en última instancia, a la veracidad y constancia del ingreso efectivo en la cuenta. Por lo que si no existiese dicho ingreso en cuenta previo al día de entrada en la casa, la reserva quedará anulada automáticamente al no haberse cumplido con las condiciones requeridas para la reserva.

### **4) Pago de la reserva**

Según se detalla en el punto 2, existirá un PAGO ANTICIPADO del 30% mediante transferencia bancaria para que la reserva quede confirmada.

El 70% restante, el USUARIO lo hará con PAGO ANTICIPADO el mismo día de llegada y recepción, al efectuarse la entrega de llaves y registro de los USUARIO.

EN el caso de no efectuarse el pago por parte del USUARIO, automáticamente se procederá a la cancelación de la reserva.

### **5) Reserva inmediata**

Se considera reserva inmediata aquella que por su espontaneidad e inmediatez, no de margen a una planificación en el tiempo con PAGO ANTICIPADO.

En estos casos la confirmación de los términos por parte de CALMOSQUETA se realizarán igualmente mediante correo electrónico o whatsapp, que deberá facilitar el USUARIO, quedando constancia escrita de ellos.

El pago será del 100% y el usuario lo hará EFECTIVO el mismo día de la llegada y recepción, al efectuarse la entrega de llaves y registro de los USUARIOS.

## A) Fianza

**Fianza** → se abonará la cantidad de 60€ en concepto de fianza como respuesta a :

→ se abonará la cantidad de 240€(grupo) en concepto de fianza como respuesta a :

posibles deterioramientos del mobiliario y/o utensilios, instalaciones y equipamiento de la casa o bien que falte alguna de las piezas de ropa (sábana, mantas, toallas de baño, alfombras de baño) o de los electrodomésticos de la casa.

posibles desperfectos ocasionado por su mascota durante la estancia (normativa para estancias con mascota).

*El importe de esta fianza será devuelto si se comprueba que no hay ni daños ni desperfectos. Si se producen desperfectos se valoraran según baremo y se descontaran de la fianza. En caso de que sean superiores el cliente abonará la diferencia*

*La devolución íntegra de la fianza se llevará a cabo siempre y cuando el piso esté en perfecto estado. Si al abandonar el piso el dueño comprueba que se han producido daños o desperfectos en él descontará los gastos de reparación del importe de la fianza a devolver.*

## 6) Cancelación de la reserva por el USUARIO

Para la cancelación de la reserva, el USUARIO deberá comunicarse por escrito con CALMOSQUETA mediante el correo electrónico facilitado en la web.

Si existe ANTICIPO DE PAGO verificado y comunicación de cancelación, se propone al USUARIO de plaza su estancia según los siguientes criterios:

Devolución del:

- 0% - comunicado antes de 7 días en adelante no se procede a devolución
- no comunicando el USUARIO tendrá que abonar a CALMOSQUETA el 100% del valor de la reserva.

CALMOSQUETA no devuelve el anticipo realizando por transferencia bancaria se propone al USUARIO de aplazar su estancia en caso de enfermedad grave Hospitalización ,ect )Se solicitara el informe medico . el anticipo de los 30% , despues de comunicar la cancelacion por parte del USUARIO sera descontado en el precio de su proxima reserva (30 dias) en fecha de la cancelacion ,al menos que éste no comunique lo contrario.

El plazo máximo para la nueva reserva desde el comunicado por parte del USUARIO, será de 3 días hábiles. CALMOSQUETA emitirá un mail confirmando al USUARIO que la nueva reserva ha sido realizada para la verificación por parte de éste de que todo está correcto.

#### **7) Cancelación de la reserva por CALMOSQUETA**

CALMOSQUETA podrá dar por anulada la reserva, habiendo existido confirmación de la misma, en el caso de que no se respeten los términos acordados en la misma.

- Número de personas
- Día de entrada y salida
- Animales de compañía no acordados
- No se efectúe el pago pendiente a la llegada a la casa
- No se respeten las condiciones establecidas en el documento USOS DE LA CASA a disposición del cliente.
- El USUARIO no lleve consigo la documentación para identificarse o no realice el registro reglamentario

En estos casos no existirá devolución de ANTICIPO DE PAGO.

#### **8) Modificaciones de las términos de la reserva**

Si el USUARIO, una vez confirmada la reserva, se ve en la necesidad de cambiar las fechas de entrada y salida, deberá comunicarse con CALMOSQUETA para ver la disponibilidad y la posibilidad de adaptación.

En el caso de que esta modificación afecte a reservas anteriores o posteriores con otros usuarios en la disponibilidad de CALMOSQUETA y se deba proceder a la cancelación de la reserva formalizada, se aplicarán los criterios establecidos en los puntos 6 y 7 de cancelación de reservas.

Si el USUARIO desea ampliar los periodos, una vez establecida la disponibilidad por parte de CALMOSQUETA, el USUARIO deberá abonar la diferencia de forma anticipada.

Si el USUARIO decide entrar con posterioridad a la fecha reservada y acordada en los términos establecidos o finaliza su estancia con fecha previa a la acordada de salida, deberá comunicarlo a CALMOSQUETA para la organización de recepción y cierre de la casa y de todos sus elementos, acorde a estas nueva fechas. En cualquiera de estos dos casos, no se procederá a la devolución de ningún importe de la reserva al entenderse como cancelación voluntaria y fuera de los 14 días previos a la llegada – punto 6 - y afectar directamente a CALMOSQUETA en la planificación de las reservas de la casa con la disponibilidad otros usuarios.

#### **9) Reserva con animales de compañía**

En cualquier caso que el usuario viaje con algún animal de compañía deberá indicarlo a CALMOSQUETA previo a la formalización de la reserva, quedando supeditada su aceptación y formalización a las condiciones y términos que se acuerden en la comunicación previa.

El hecho de que el usuario viaje con un animal de compañía deberá quedar reflejado en el mail de confirmación y términos. Si no es así y no ha existido comunicación de que el usuario viaja con un animal de compañía, la reserva quedará anulada automáticamente.

En el caso de que el animal de compañía haya ocasionado daños en la casa, sus instalaciones o sus elementos, el USUARIO deberá hacerse cargo de los mismos, en su reposición o reparación mediante el valor económico correspondiente.

El usuario deberán abonar un depósito de 60€ a la llegada para cubrir los posibles daños que puedan ocasionarse.

Este depósito se reembolsará completamente al realizar el registro de la salida y esta sujeto a una inspección por parte del alojamiento para valorar si ha habido algún daño.

### **10) Día de llegada**

Dado que las CASAS RURALES no disponen de recepción 24h, el USUARIO deberá comunicar y acordar con CALMOSQUETA la hora de llegada para realizar la recepción personalmente:

- Registro del USUARIO con el DNI, CARNET DE CONDUCIR (Nacionales) o PASAPORTE (Extranjeros )
- Pago del importe restante de la reserva
- Entrega de llaves
- Presentación de la casa y explicación de las normas de uso y de sus elementos
- Información de servicios de la zona y de turismo y cualquier aclaración que pueda necesitar el usuario.

En el caso de existir variación en la hora acordada de llegada deberá comunicarse para establecer una nueva hora.

### **11) Día de Salida**

El día de la salida el usuario deberá comunicarse con CALMOSQUETA y formalizar la salida:

- Devolución de las llaves
- Verificación de la casa por parte de CALMOSQUETA
- Cierre de la casa y de todos sus elementos

La hora de salida se concretará conjuntamente con CALMOSQUETA, no excediendo de las 12h. En casos excepcionales que no exista prioridad por preparar la casa para otro nuevo usuario podrá prolongarse la estancia hasta las 14h00 sin coste adicional.

### **12) Quejas y reclamaciones**

CALMOSQUETA se rige por los requisitos que establece la Junta de la provincia para las CASAS RURALES bajo las licencias correspondientes.

Nuestra intención es que el USUARIO, al alojarse en CALMOSQUETA, se sienta lo máximo arropado por nuestra atención y sintiéndose como si fuera su propio hogar.

En el caso de que exista por parte del USUARIO alguna necesidad que vaya más allá de las necesidades elementales puestas al servicio según la reglamentación actual,

CALMOSQUETA está a la disposición del USUARIO para favorecerlo en todo lo que sea posible mediante comunicación e información y buscando todos aquellos elementos que además podamos incorporar y que puedan estar a nuestro alcance.

Si fuera de esta comunicación existiera alguna necesidad de queja o reclamación no factible de ser puesta en solución mediante una vía personal y de buena colaboración ,el USUARIO dispone en CALMOSQUETA de unas hojas de reclamaciones según se establece para todos los establecimientos al servicio público.