

# POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y RESERVAS

1) RESERVAS: Las reservas se podrán efectuar de manera directa o mediante el uso de herramientas telemáticas, entendiéndose que serán válidas las reservas realizadas personalmente en el mostrador de recepción, por vía telefónica, vía fax, vía e-mail, a través formulario habilitado en el sitio web [www.casaruralelcerozo.com](http://www.casaruralelcerozo.com), sin perjuicio de las que además se realicen de forma indirecta mediante portales de reservas o agencias de viajes con las que CASA RURAL SENDA DEL ALBA tuviese suscritos acuerdos o contratos. CASA RURAL SENDA DEL ALBA no se hace responsable de las reservas realizadas por el cliente a través de portales o agencias de viajes cuando éstas no hubieran suscrito contrato o convenio con el establecimiento.

El cliente aportará los datos requeridos por el personal de CASA RURAL SENDA DEL ALBA ó por el formulario del sitio web. Se deberán proveer, al menos: Nombre y apellidos del titular de la reserva, teléfono de contacto, fecha de entrada y salida, correo electrónico, número de huéspedes y existencia ó no de animales. A su vez CASA RURAL SENDA DEL ALBA se reserva el derecho de cobrar anticipadamente un porcentaje del valor total de la reserva efectuada. Dichos datos serán tratados de acuerdo a la Política de Protección de Datos de CASA RURAL SENDA DEL ALBA. (ver AVISO LEGAL)

Las reservas se tramitarán en tanto en cuanto el establecimiento disponga de los datos necesarios para ello, y siempre que exista disponibilidad y se trate de periodos cuyo calendario de reservas se encuentre abierto en la fecha de solicitud. Las reservas sólo tendrán validez cuando éstas hayan sido formalizadas y confirmadas al cliente, bien vía telefónica, ó bien puede solicitar la confirmación escrita por e-mail una vez formalizada la misma.

Formalización de las reservas ordinarias:

CASA RURAL SENDA DEL ALBA podrá anular unilateralmente cualquier reserva no formalizada por el cliente. La formalización de reservas puede llevarse a cabo mediante:

- Prepago total o parcial mediante cualquier medio aceptado por el establecimiento (metálico, ingreso / transferencia bancaria o pago con tarjetas VISA, 4B, Mastercard o Maestro): CASA RURAL SENDA DEL ALBA proveerá al cliente de un número de cuenta bancaria para el pago mediante ingreso o transferencia. La elección de este medio comporta la obligación del cliente de enviar el justificante de la operación dentro de las 24 h. siguientes mediante e-mail . Se acepta el pago total o parcial de la reserva mediante tarjeta de crédito solicitándolo el titular de la tarjeta por escrito al establecimiento o en efectivo. El cliente podrá obtener un recibo físico de dicho pago, de parte del establecimiento, o una comunicación e-mail acusando recibo de la cantidad pagada.

Formalización de reservas especiales de grupos y larga estancia: Para operaciones distintas de las corrientes u ordinarias, que impliquen la reserva de la casa o en las que el importe de las mismas supere 250 €, o en aquellas en que el período de estancia se prolongue más de cinco días, será necesario, por regla general, el prepago del 50% de la reserva sin derecho a devolución o el pago de una semana de garantía a descontar del final de la estancia. No obstante lo anterior, el cliente y CASA RURAL SENDA DEL ALBA podrán acordar otro procedimiento, de modo que se actuará conforme a lo pactado entre las partes atendiendo a las especiales condiciones de la reserva en cuestión. En caso de discrepancias, prevalecerá lo estipulado en el presente texto.

2) POLÍTICA DE CANCELACIÓN: El cliente podrá efectuar cancelaciones sin gastos hasta 12 horas posteriores a la realización de la reserva.

Hasta 10 días antes de las del día de entrada, sin cargo alguno. No devolviéndose la fianza sino cambiando la fecha de la reserva para otra ocasión siempre que CASA RURAL SENDA DEL ALBA disponga de fecha disponible.

Si la cancelación se produjese fuera de ese plazo, CASA RURAL SENDA DEL ALBA podrá cobrar o exigir el pago del 25% del importe de la reserva hasta 5 días antes de su llegada y hasta del 50% del valor de la reserva si ésta fuese de larga estancia (más de 6 noches). A partir de las 48 horas anteriores a la fecha de la reserva dará lugar a la pérdida del 100% de la misma.

Las cancelaciones pueden ser comunicadas por teléfono, fax o e-mail, de 09:00h a 23:00h. La casa reservada queda a disposición del cliente desde las 14.00 h del día de la reserva. Si el cliente prevé que el check-in tendrá lugar más tarde de las 17.00 h, deberá comunicarlo a CASA RURAL SENDA DEL ALBA en el momento de la reserva. Si el establecimiento no pudiese contactar con el titular de la reserva y/o el cargo en la tarjeta de crédito no pudiese llevarse a cabo por causa imputable al cliente, la reserva se tendrá por cancelada a partir de las 00.00 h., pudiendo el establecimiento disponer de la casa.

3) VIGENCIA DE LAS TARIFAS. Con carácter general, los precios se corresponderán con las tarifas que figuran en el sitio web y en la lista de precios expuesta en el establecimiento y comunicada al organismo competente en materia de turismo. Excepcionalmente, CASA RURAL SENDA DEL ALBA podrá revisar al alza o a la baja los precios de sus servicios en cualquier momento y sin aviso previo, atendiendo a circunstancias eventuales de demanda y ofertas promocionales. No obstante, estas modificaciones nunca tendrán carácter retroactivo sobre las reservas efectuadas y formalizadas con anterioridad a la revisión. Los clientes serán informados siempre del precio de la habitación en el momento de la reserva si excepcionalmente se fuesen a aplicar tarifas distintas a las habituales publicadas en la web.

4) ADMISIÓN. CASA RURAL SENDA DEL ALBA se reserva el derecho de admisión por razones de moralidad, higiene, enfermedad, orden público o convivencia, no siendo posible acceder al hotel a personas con cuyo comportamiento comprometan el buen funcionamiento del establecimiento o incumplan las normas de acceso al mismo. En este último sentido, no se admitirá la entrada ni la estancia en el hostel en los siguientes casos:

- Personas que muestren signos de embriaguez evidente o intoxicación por estupefacientes, pudiendo poner en peligro la seguridad y el orden dentro del establecimiento.
- Personas en actitud agresiva o conflictiva que puedan poner en peligro la integridad física y el bienestar de los demás huéspedes, del personal y de las propias instalaciones.
- Personas que se nieguen a identificarse o acudan sin los documentos identificativos requeridos y en vigor, impidiendo el debido registro de viajeros, de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Personas que pretendan acceder acompañadas de animales o mascotas sin autorización previa por parte de la dirección.
- Menores de edad que accedan sin compañía de un adulto que posea la tutela legal del mismo y/o sin el consentimiento escrito y veraz de su padre, madre o tutor legal en caso de acudir sin acompañantes.
- Personas que se nieguen a efectuar el abono de la estancia a la entrada de la misma.
- Mas personas de las estrictamente autorizadas en el Acuerdo de Entrada
- Cualquier otro supuesto no recogido expresamente en este apartado cuando pudiese vulnerar la seguridad, el orden y el bienestar de los demás huéspedes.

#### AVISO LEGAL:

Los datos personales que pudiesen constar en esta comunicación, se incluyen en un fichero responsabilidad de .M<sup>a</sup> CARMEN PEDRIZA SASTRE., debidamente inscrito en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos, con la finalidad de gestionar la relación contractual con los clientes y mantenerle informado de nuestros productos y servicios. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito a: M<sup>a</sup> CARMEN PEDRIZA SASTRE. C/.SAN BENITO N<sup>o</sup> 11.CP-40216 de CHAÑE -(SEGOVIA)