

Condiciones y normativa

Les recordamos que los apartamentos son apartamentos familiares para familias o mayores de 25 años. No pueden hacer el Check-in menores de 25 años que no vayan acompañados de sus padres.

Si el apartamento va a ser ocupado por jóvenes menores de 25 años, no podrán formalizar el Check-in ni acceder al apartamento y se les retendrá el importe pagado por la reserva en concepto de daños y perjuicios en la tarifa "No Reembolsable" y de una noche en la "tarifa estándar".

Este documento representa la confirmación de la reserva de alquiler de vivienda de uso turístico por el periodo, importe y ocupantes especificados anteriormente.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE RESERVAS

1. ACEPTACIÓN.

La realización de cualquier reserva supone la aceptación de estas condiciones generales.

2. USUARIO.

La reserva tiene que ir a nombre de uno de los ocupantes del apartamento que sea mayor de edad. En caso de no ser uno de los ocupantes, igualmente asumirá la responsabilidad de registrar a todos los ocupantes y, de igual modo, será el que se responsabiliza de la veracidad de los datos introducidos y de todos sus ocupantes.

3. PREPAGO.

El sistema pide un pago o garantía por tarjeta de crédito. En caso de no recibir el pago como garantía, se considerará la reserva como cancelada de forma automática. El importe restante deberá hacerse en el momento de la entrega de las llaves, ya sea en efectivo o tarjeta de crédito.

En caso de cancelación de la reserva, se pagará en concepto de gastos de cancelación el mismo porcentaje anticipado, o según canal el coste prorrateado de un día de la estancia, siempre que se cancele la reserva en los 7 días anteriores a la fecha de entrada.

4. RESERVA.

Su reserva puede hacerse por teléfono, e-mail o directamente online en nuestra web.

La reserva quedará completada cuando el usuario reciba por correo electrónico la confirmación de la reserva con su número de localizador.

5. DATOS.

Todos los datos introducidos por el usuario se graban en un servidor seguro y garantizamos que el acceso a esta información es exclusivo por parte del personal de reservas y recepción, para acciones de comunicaciones internas durante su estancia y únicamente se utilizará a efectos de la propia reserva y para comunicar al cliente futuras promociones y ofertas.

6. OCUPANTES.

El cliente sólo puede alojar el número máximo de personas definido en las características del apartamento y de la tarifa contratada.

7. LIMPIEZA.

El apartamento se pondrá a disposición del cliente en las debidas condiciones de limpieza. El cliente se compromete a dejar el apartamento en unas condiciones de limpieza razonables, sin basura ni restos de alimentos.

8. EQUIPAMIENTO.

El cliente se compromete a dejar el apartamento con las mismas condiciones de conservación del mobiliario y equipamiento que ha encontrado en la entrada.

9. MODIFICACIONES.

Nos reservamos el derecho a cambiar el apartamento contratado por uno de similares características o superiores en caso de fuerza mayor, como ocupación o desperfectos sobrevenidos después de la fecha de la reserva. Estos cambios no tendrán ningún coste para el cliente.

10. GARANTÍA.

El cliente dejará a la entrada un depósito o fianza en garantía por el importe que consta especificado en la reserva.

11. VECINOS.

Todos los ocupantes del apartamento se comprometen a respetar las condiciones de la Comunidad de Propietarios de la que forma parte el apartamento, así como la Normativa Municipal, evitando molestias y respetando el descanso de los vecinos del edificio y casas cercanas, no haciendo ruido molesto ni poniendo música a volúmenes inadecuados.

Se reserva el derecho de cancelar este contrato con efectos inmediatos y sin indemnización en caso de grave incumplimiento de estas normas.

12. TELÉFONO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

El teléfono del servicio de asistencia y mantenimiento que ponemos a su disposición es el siguiente: **977380201**, conforme dispone el art.221-2.6 del Decreto 75/2020, de 4 de agosto, de Turismo de Cataluña y Ordenanza fiscal número 11 del Ayuntamiento de Salou.

En caso de necesitar **ASISTENCIA PRESENCIAL**, en horario nocturno desde las 22 h. hasta las 8 h., le informamos que el coste del servicio es de **120€ IVA incluido**, a pagar justo antes de la salida en origen, de nuestro personal asistencial, con el enlace enviado desde la aplicación de nuestra web y con pasarela de pago, que se le facilitará en el momento de su llamada, para posteriormente trasladarnos a la recepción asignada por ubicación y/o al apartamento y ofrecer asistencia.

El tiempo de traslado y/o llegada para ser atendido podrá oscilar entre **20' y 45'**, siendo siempre verificado con el cliente en el momento de la llamada, para asegurar la calidad del servicio.

Los casos que se consideran **INCLUIDOS** para el servicio de Asistencia Presencial, previo pago, son: **PERDIDA DE LLAVES, LLEGADA TARDIA SIN AVISO PREVIO SEGÚN CONDICIONES DE RESERVA Y CHECK-IN INFORMADAS POR ESCRITO PREVIA LLEGADA A TODOS LOS CLIENTES** y otros casos derivados por negligencia del inquilino.

En el mismo horario nocturno, quedarán **EXCLUIDOS** para el servicio de Asistencia Presencial los siguientes supuestos: **CAMBIO DE APARTAMENTO, AVERIAS DE CAUSA MENOR DENTRO DEL RECINTO COMUNITARIO, PARKING Y APARTAMENTO** (como p. ej. averías en electrodomésticos, mobiliario, utensilios, wifi, piscina, apertura o cierre de la terraza, etc.).

Se considerará causa de **FUERZA MAYOR** y conllevará la exoneración del pago del servicio de Asistencia y mantenimiento los sucesos imprevisibles e inevitables (art.1.105 CC), como por ejemplo cuando el apartamento se vea afectado por un siniestro por inundación, incendio, daños por agua, robo, hurto o acceso ilícito del recinto, parking o apartamento por terceras personas sin autorización de la arrendadora.

En todos los demás casos, el servicio de asistencia presencial se cobrará al cliente.

En el horario nocturno, no se atenderán llamadas para gestionar reservas u otras necesidades que no sean consideradas de Fuerza Mayor, pudiendo ser resueltas posteriormente en el horario de atención al cliente de 8 h a 22 h.

En el caso de no seguir las normas anteriormente descritas y hacer un mal uso del servicio, se cobrará una penalización de **60€ IVA incluido**, con posibilidad de ser descontados de la fianza.

13. SALIDA.

El cliente se compromete a dejar libre el apartamento y devolver todas las llaves antes de las **10:00 horas** del día de salida.

En caso de no desalojar el apartamento dentro del tiempo y horario establecido en las condiciones de reserva, se penalizará por valor de **20€ IVA incluido por cada hora extra** de retraso.

En el caso de superar la hora límite detallada en el Late Check-Out, establecido como opción de previo aviso y aceptación por parte de reservas o recepción, se penalizará con el doble del importe diario prorrateado que se haya contratado, así como las reclamaciones por daños y perjuicios que puedan ser objeto por otras personas con reservas confirmadas en el mismo apartamento.