

## **POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y DE CANCELACION**

### **POLÍTICA DE CONTRATACIÓN**

La Casa Rural “La Carlina” se alquila siempre entera, es decir, no realizará reservas de habitaciones individualmente, y tampoco reservas de menos de 2 noches de estancia, salvo promociones o paquetes especiales realizados por el propio establecimiento.

La Casa Rural “La Carlina” confirmará siempre la disponibilidad de habitaciones mediante e-mail a todos los clientes interesados que lo soliciten (e-mail que contendrá el presupuesto del alojamiento, fechas de entrada y salida, Condiciones de Contratación y Política de Cancelación, así como cualquier otra información requerida por el cliente o por el establecimiento), quienes facilitarán al establecimiento los datos necesarios para poder realizar la reserva.

Dichos datos están debidamente protegidos por la Ley Oficial de Protección de Datos de Carácter Personal.

La contratación de las estancias se garantizará mediante transferencia bancaria a la Propiedad, del 50% del importe en el momento de la reserva. El resto del importe de alquiler deberá entregarse a la Propiedad mediante transferencia bancaria al menos con una semana de anterioridad a la entrada a la casa.

Si no se recibe el importe acordado en dicho plazo, la confirmación de disponibilidad será automáticamente anulada y la solicitud de reserva cancelada, quedando las habitaciones a disposición de otros clientes interesados.

La confirmación de la reserva, junto con el justificante de la transferencia, servirá como garantía de los servicios contratados.

Además, se deberá depositar una cantidad de 300 euros en concepto de fianza, bien por transferencia bancaria junto con el segundo pago, bien en efectivo en el momento de entrar en la casa. La fianza se devolverá una vez haya sido la casa revisada por los propietarios, en el momento de dejar libre la casa y en efectivo en el que caso que se haya pagado en efectivo, o antes de 3 días después de haber dejado libre la casa en el caso de que se haya pagado mediante transferencia bancaria.

Las reservas realizadas por clientes de paso han de ser abonadas en efectivo a la hora de realizar su entrada en el establecimiento por el importe total de su estancia, más una cantidad de 300 euros en concepto de fianza.

## POLÍTICA DE CANCELACION

El depósito del 50% del total de la reserva garantiza al cliente la estancia durante los días contratados, hasta una semana antes de la llegada a la casa. A partir de ese día la reserva quedará garantizada sólo si se ha abonado el 100% del importe de alquiler, más una cantidad de 300 euros en concepto de fianza en el que caso que se opte por abonarla mediante transferencia bancaria junto con el segundo pago, en lugar de en efectivo en el momento de entrar en la casa.

Debido a la situación actual de crisis sanitaria causada por la pandemia **COVID19**, la política de cancelación de La Casa Rural La Carlina se ha visto obligada a hacer algunas modificaciones, que se detallan a continuación.

- En los siguientes casos, se devolverá íntegramente el importe de la reserva:
  - Cuando por motivos de restricciones de movilidad establecidas por la autoridad competente, la persona que ha realizado la reserva no pudiera desplazarse hasta la casa rural.
  - Positivo covid19 en la persona que realiza la reserva o en alguno de sus familiares de primer grado, debiendo por ello permanecer en aislamiento o con restricciones de movilidad que impidan su desplazamiento hasta la casa rural.
  - La propiedad, cuando lo estime oportuno por razones sanitarias, se reserva el derecho a poder cancelar las reservas que considere, devolviendo el importe de la reserva al cliente, pero sin penalización ninguna a la propiedad.
- Mientras no haya medidas de restricción impuestas por la autoridad competente, la política de cancelación continuará siendo la misma que hasta ahora:
  - En caso de cancelación de la reserva con menos de 15 días de antelación a la fecha de llegada, el cliente abonará un 10% del total de la reserva.
  - Si la cancelación se produce con menos de 7 días de antelación a la fecha de llegada, se abonará un 50% del importe del alquiler.
  - Si la cancelación se produce con menos de 3 días de antelación a la fecha de llegada, se abonará íntegramente el importe del alquiler. En caso de cancelación durante la estancia, se cobrará la estancia contratada completa.

## REGLAMENTO INTERNO

### NORMAS DE ALOJAMIENTO

- A la llegada al establecimiento y una vez comprobado la conformidad con el alojamiento que han reservado, los Sres. Clientes deberán cumplimentar una ficha al ingreso en la casa que a su vez se remitirá a los cuerpos de seguridad del estado de acuerdo a la legislación vigente sobre hospedajes, por lo que será obligatorio presentar el DNI.
- La casa rural LA CARLINA es de alquiler completo, por lo que sólo incluye el alojamiento para un máximo de 12 personas, teniendo que registrarse obligatoriamente todos los ocupantes mayores de 18 años en la Ficha de Registro.
- Si los Sres. clientes tuviesen que abandonar la casa, por cualquier circunstancia, antes de la fecha previamente contratada, no tendrán derecho a la devolución del importe de la diferencia entre la estancia contratada y la disfrutada.
- Casa Rural La Carlina pondrá a disposición de los clientes, de acuerdo con la normativa vigente, Hojas de Reclamaciones, con el fin de que puedan dejar constancia de sus quejas.

### NORMAS DE LA ESTANCIA

- Hora de entrada y de salida: Entrada a partir de las 14:00 horas del día de llegada, y salida antes de las 14:00 horas del día que se deja la casa.
- La casa se entrega limpia y en perfecto estado de habitabilidad.
- Si la casa estuviera muy desordenada y en condiciones de poca habitabilidad se le descontará al Cliente de la devolución de la fianza la parte correspondiente al tiempo empleado en ordenar y acondicionar la casa.
- Si hubiera daños ocasionados por el Cliente en la casa se le descontará la parte correspondiente a esos daños de la devolución de la fianza, y si el importe de esos daños excediera de la fianza depositada deberá ser abonada íntegramente antes de la salida la reparación o sustitución de elementos dañados.
- En la casa no se admiten más personas de lo acordado, así como en el transcurso de la estancia cambio de personas sin autorización de la Propiedad. Y en caso de que esto no se cumpliera, el Cliente tendrá que abonar la diferencia.
- El Cliente perderá la fianza si incumple alguna de las normas.

### NORMAS DE LA EQUIPACIÓN Y CONSUMIBLES

- Las instalaciones se encuentran y se mantendrán en perfecto uso, no pudiéndose cambiar los equipos fijos de su lugar original. Si se produce alguna avería o rotura se le comunicará a los titulares de la casa.

- El sistema de calefacción consiste en una caldera que mantendrá caliente toda la casa mediante radiadores. Su funcionamiento es automático mediante termostato, hagan un uso adecuado de este servicio y mantengan los termostatos a una temperatura no superior a 23 grados.
- El agua caliente es calentada por la misma caldera y se debe usar adecuadamente, sin desperdiciar agua, pues supone un coste energético importante.
- Para la chimenea la entrega de carga de leña gratuita será a razón de los días de estancia. El establecimiento dispone de almacén de leña, donde se encuentra la caldera.
- Las luces exteriores se encienden y se apagan solas.
- Se deben mantener las luces apagadas de aquellas estancias que no se utilicen de la casa, con el fin de fomentar el ahorro energético.
- Del mismo modo solamente se deben utilizar los electrodomésticos cuando sea necesario. Cuando se utilice la vitro cerámica se deberá apagar el fuego antes de terminar, teniendo en cuenta que este se mantiene caliente durante un espacio de tiempo, y en caso de la lavadora y lavavajillas utilizarlos a plena carga o en los programas ecológicos.
- Intentamos ofrecer confort y comodidad con la calefacción, la chimenea, los diversos electrodomésticos y equipos multimedia. Disfrútelos y ahorre toda la energía que sea posible, pues ésta tiene un importante coste económico y ecológico y su uso racional nos permitirá mantener los precios.
- La casa es de alquiler completo, por tanto, se entregará completamente limpia y no se efectuará ninguna limpieza mientras dure la estancia. Al marcharse los Sres. clientes deben dejar la casa limpia.

## **NORMAS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO**

- Si la estancia en la casa es superior a 7 días se efectuará un cambio de ropa de cama y de baño.
- Los Sres. Clientes encuentran todos los electrodomésticos en perfecto estado de funcionamiento, debiendo dejarlos así a la salida. Si se produjese una avería en cualquiera de ellos deberá comunicarlo a los titulares de la casa.
- Se proporciona un equipamiento completo para la cocina, vajilla, batería de cocina, cristalería, cubertería y enseres de cocina, que deberán dejarse limpios y correctamente colocados, cada uno en su lugar correspondiente.
- La basura se deja en el lavadero y por la mañana pasarán a recogerla para depositarla en los contenedores del pueblo.

## **NORMAS DE SEGURIDAD**

- Los Sres. Clientes son responsables de mantener la casa correctamente cerrada en su ausencia, evitando la entrada de personal ajeno.
- Se extremará el cuidado al encender, y en su uso, la chimenea así como la barbacoa, evitando que pueda salir cualquier pavesa encendida de ella y provocar un incendio.