

# ZUBELTZU TORRE

## CONDICIONES GENERALES Y NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR

**AGRADECEMOS SU ATENCIÓN**, tenemos que informarles de algunas condiciones que son necesarias para que no se produzcan sorpresas, ni mal entendidos...

Todas las reservas aceptadas por el propietario del establecimiento Zubeltzu Torre están sujetas a las siguientes condiciones generales.

### **HORARIOS**

- Deberá comunicar al propietario del establecimiento la hora de llegada aproximada antes de las 11:00 horas del día de entrada.
- Salvo previo aviso, el cliente deberá ocupar la habitación antes de las 20 horas del día previsto para la llegada. De no ser así, a partir de dicha hora, la habitación podrá ser alquilada por otros clientes.
- **La hora de entrada al establecimiento será a partir de las 15h, salvo previo acuerdo (se ha considerado necesario retrasar la entrada para garantizar la correcta limpieza y desinfección del establecimiento).**
- Al finalizar la estancia, y salvo acuerdo previo, el cliente debe dejar el establecimiento antes de las 11h del día de salida.
- El horario en el que se ofrece el desayuno es de 8:30-10:30.

### **RESERVAS**

- La petición o recibo de información sobre el estado de Disponibilidad del establecimiento no implica la aceptación de la Reserva por parte del propietario.
- Cuando la reserva no se realice directamente online: antes de las 48 horas siguientes de la aceptación de la “Pre-reserva” por parte del propietario, el cliente deberá hacer una transferencia en la cuenta corriente que se le facilita en concepto de anticipo, a efectos de formalizar la Reserva, indicando su nombre y los días de la estancia. La cantidad a ingresar será el 25% del precio total de los servicios solicitados, facilitar el número de tarjeta y la caducidad o hacer el pago a través de sistema de pago online que tenemos en la página web. Pasado este plazo, en el caso de no haber recibido dicho pago, el establecimiento se reserva el derecho de proponer el alojamiento a otros clientes potenciales. La cantidad restante se abonará en efectivo una vez el cliente se encuentre en el establecimiento.

### **ANULACIONES**

- El disfrute del alojamiento y de otros servicios, durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado tendrá que ser consultado al propietario.
- En caso de la anulación de una reserva realizada directamente en la página web del alojamiento y con la propietaria del mismo, se aplicarán una serie de gastos de anulación en función de la antelación con que se anule la reserva. Todos los gastos derivados de la

misma irán a cargo del cliente. Los porcentajes se aplicarán sobre la cantidad pagada por anticipo. Los intervalos y porcentajes de penalización aplicados son los siguientes:

Días de antelación	Porcentaje de penalización
De 0 a 15 días	100 %
De 16 a 30 días	50 %
A partir de 31 días	5 %

- En caso de abandono del establecimiento con antelación a lo pactado entre las dos partes se cobrará el total de lo acordado para la estancia “de la habitación/casa entera” en concepto de daños y perjuicios causados.
- Si el motivo de cancelación es por motivos de covid 19 (estado de alarma o algo similar...) se puede cancelar o cambiar las fechas de reserva sin ningún coste adicional.

## ENTRADA

- No se admitirán estancias ni usos de las instalaciones del establecimiento a más personas de las estipuladas en la confirmación de reserva. El incumplimiento de esta norma, dará derecho al propietario a tomar las medidas que estime oportunas, incluso el desalojo.
- Es obligatorio que cada viajero presente el dni y firme una ficha de ocupación que el propietario está obligado a entregar a la Ertzaintza así como una ficha de entrada donde se recogen los servicios solicitados por el cliente. Este documento se considera un contrato entre las dos partes.

## NORMAS DE LA ESTANCIA

- El cliente deberá observar las normas usuales de educación, higiene, convivencia y respeto hacia las personas. Los ocupantes no podrán realizar en el establecimiento actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas. Se deberán de abstener de realizar actividades que puedan causar daños o molestias a los demás usuarios turísticos o a cuantas personas puedan verse afectadas.
- Si encuentran alguna deficiencia agradeceríamos que la comunicasen lo antes posible y durante la estancia para dar la oportunidad de aclarar las cosas durante su estancia.

## PAGO

- El cliente tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura el precio de los servicios, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación le exima del citado pago.

## OTROS

- El establecimiento no se hace responsable hacia ningún cliente de cualquier pérdida, daño, anulación o cualquier gasto adicional sufrido por el cliente, o de cualquier causa que escape al control del propietario.
- El propietario no se responsabiliza de la pérdida u olvido de objetos, no obstante si lo encuentran en el establecimiento al limpiarla, no tendrá inconveniente de enviarlo a la dirección facilitada mediante envío a contra-reembolso.

- Los animales sólo se aceptarán si existiera acuerdo previo, entre el huésped y el propietario del establecimiento.
- No se admite sacar del establecimiento ni utensilios, ropa de cama, mantas, etc...
- En caso de producirse algún desperfecto deberá comunicárselo al propietario y siempre antes de que se produzca la salida del establecimiento, para evitar malos entendidos. El cliente tendrá que abonar el coste del desperfecto.
- El propietario agradecerá cualquier sugerencia que pueda ofrecernos para poder hacer más agradable las futuras estancias.
- Existen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y ESPERAMOS QUE  
DISFRUTEN DE SU ESTANCIA**