

### ¿Cómo realizar una reserva?

Para confirmar la reserva es necesario realizar un anticipo del 25 % del total, en el número de cuenta que se facilitaría en el momento de la petición de reserva o facilitar los datos de una tarjeta bancaria y la fecha de caducidad de la misma

La reserva quedará como pendiente durante 3 días, tras el envío de este email, durante el cual se bloquearán las fechas. Tras este plazo, si no se ha realizado el pago de la reserva, se desbloquearán las fechas.

El resto de la cantidad se abonará una vez vengáis al alojamiento, como más cómodo os resulte por transferencia bancaria, tarjeta, en efectivo....

El día de la recepción se abonará la cantidad requerida en concepto de fianza, mediante tarjeta.

### ¿Cuál es el horario de entrada y salida?

Horario de entrada y salida

Entrada a partir las 15:00.

Salida antes de las 12:00.

Si deseas ocupar un alojamiento antes de las 15:00 deberás ponerte en contacto con Egona Zarautz e intentaremos organizar tu entrada más temprano.

Todas las recepciones que se realicen entre las 22:00 - 00:00 tienen un suplemento de 15€

Entre las 00:00 - 02:00 será de 30€

El suplemento por llegada fuera de horario se cobrará en el momento de la entrega de las llaves junto con la fianza.

El personal de Egona se pondrá en contacto contigo para confirmar un hora aproximada de llegada. El día de tu reserva 30 min. antes de la llegada te comunicarás con la persona de contacto para que te espere en el mismo alojamiento.

## CONDICIONES GENERALES

Una vez en el alojamiento se te explicará el funcionamiento del alojamiento y cualquier duda que pudieras tener.

Una vez abonado el depósito de la fianza se te hará entrega de las llaves del alojamiento. La fianza solo puede ser abonada mediante tarjeta de crédito (Visa o MasterCard).

Asimismo la fianza será retenida, total o parcialmente, cuando se constaten daños en el alojamiento causados por el cliente.

La fianza será devuelta entre 3 y 5 días una vez verificado el apartamento, en la misma tarjeta.

### **Ocupación**

La capacidad máxima está indicado en la ficha del apartamento. Para el computo se tienen en cuenta tanto los adultos como los niños, a excepción de los bebés o niños que duermen en cuna. La suma de niños y adultos no puede exceder el número de la ocupación.

Si el cliente incumple esta norma, Egona Zarautz, se reserva la facultad de exigir el abandono inmediato del alojamiento sin que el cliente pueda solicitar indemnización ni compensación de ningún tipo por la ejecución de esta medida y quedando obligado al pago de las rentas pendientes si las hubiere.

### **Cambios en la duración de la estancia**

Todas las cancelaciones o cambios en la duración de la estancia tiene que realizarse por escrito vía correo electrónico. No se aceptan cancelaciones o cambios por teléfono.

Los cambios serán admitidos siempre y cuando lo permita la disponibilidad del alojamiento.

Si por circunstancias ajenas a Egona Zarautz (averías, inundaciones, incendios o cualquier otra causa de fuerza mayor) no se pudiera ofrecer al cliente el alojamiento pactado, Egona Zarautz podrá ofrecer otro alojamiento de similares

## CONDICIONES GENERALES

características. En el caso de que el cliente no estuviese de acuerdo con el alojamiento propuesto, podrá cancelar su reserva y obtener el reembolso del importe que hubiese abonado. Egona Zarautz no asumirá ninguna otra responsabilidad por la cancelación.

### **Política de cancelación**

En caso de anulación de la reserva, a menos de un mes de la entrada en el alojamiento, es decir 30 días antes de la llegada, se perderá la cantidad adelantada.

### **Normas de convivencia**

No está permitido fumar dentro del alojamiento, sí en la terraza, balcones o en los jardines

No está permitido realizar fiestas o eventos. Las horas de descanso son de 22.00h a 10.00h. Los alojamientos se encuentran en edificios residenciales, y hay que respetar a los vecinos. Aunque estés de vacaciones los residentes siguen su día a día y necesitan del descanso nocturno. Agradecemos tu colaboración en este tema, ya que para nosotras es de gran importancia. Si algún vecino se queja y/o llama a la policía municipal, por música alta, fiestas... es motivo suficiente para proceder al desalojo.

No están permitidas las mascotas

Es obligatorio cuidar el alojamiento, todo desperfecto ocasionado por el mal uso, será asumido por el huésped y descontado de la fianza. Ni Egona Zarautz ni el propietario se hacen responsables de ningún tipo de daños que pudieran ocasionarse por el mal uso por parte de alguno de los huéspedes.

El cliente, al realizar una reserva con Egona Zarautz implica que acepta todas las condiciones generales mencionadas

## CONDICIONES GENERALES

### Quejas y reclamaciones

Egona Zarautz pone a disposición de los clientes las preceptivas Hojas de reclamaciones. Asimismo, podrán remitir a Egona Zarautz sus sugerencias, quejas y reclamaciones mediante la dirección de correo electrónico: [egonazarautz@gmail.com](mailto:egonazarautz@gmail.com)

### Modificación de las CONDICIONES GENERALES

Egona Zarautz podrá revisar y modificar las presentes CONDICIONES GENERALES, total o parcialmente, en cualquier momento, siendo aplicables tales modificaciones a las reservas que efectúen los clientes desde el mismo momento de su publicación en la WEB