

CONDICIONES GENERALES Y NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR

Agradecemos su atención, y tenemos que informarles de algunas condiciones que son necesarias para que no se produzcan sorpresas, ni mal entendidos...

Nuestro objetivo principal es que el cliente viva una experiencia inolvidable en su paso por La Molinera Etxea.

Todas las reservas aceptadas por La Molinera Etxea están sujetas a las siguientes normas y condiciones generales:

HORARIOS

- **Horario de entrada: 15:30h – 18:30h**
- **Horario de salida: 8:00h – 12:00h**
- Deberá comunicarnos la hora de llegada aproximada 1 día antes de su entrada.
La Molinera Etxea no cuenta con servicio continuo de recepción, por lo que necesitamos saber de antemano a qué hora llegarán los huéspedes para **ORGANIZAR LA RECOGIDA DE LAS LLAVES.**
- El cliente nos debe llamar 15 minutos antes de su llegada a la casa para organizar la recogida de las llaves, le recordamos que no hay servicio de recepción 24h.
- Salvo previo aviso, el cliente deberá ocupar la habitación antes de las 19 horas del día de entrada. De no ser así, a partir de dicha hora, la habitación podrá ser alquilada por otros clientes.
- El horario en el que se ofrece el desayuno es de 8:30h – 10:00h.
Es necesario reservarlo y se ruega puntualidad para ofrecer un buen servicio.
- Limpieza diaria de habitaciones: 10:00h – 15:00h.

***AVISO: La habitación debe estar libre para las 11:00h.**

**Si permanece ocupada, queda sin hacerse el mantenimiento.
Es OBLIGATORIO dejar el cartel de la limpieza colgado en la puerta de la habitación.**

- Limpieza diaria de zonas comunes y exteriores: 8:00h – 18:00h.

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.
- No se realizará ningún pago por adelantado, excepto para reservas específicas en las que se indica claramente su condición de pago por adelantado en el proceso de la reserva. Señal que se abonará por Bizum o transferencia.
- La cantidad total de la estancia se abonará siempre en efectivo una vez el cliente se encuentre en el establecimiento.

ANULACIONES

- En caso de la anulación de una reserva, 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 total de la reserva. Los intervalos y porcentajes de penalización aplicados son los siguientes:

Días de antelación	Porcentaje de penalización
De 0 a 7 días	100%
De 8 a 15 días	60%
De 16 a 30 días	40%
De 31 días en adelante	15%

- Las reservas de ofertas, bonos-regalo, sorteos y premios NO se pueden cancelar.
- 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 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.

ENTRADA

- **Check-in: 15:30h – 18:30h.**
- Por razones de seguridad no están permitidas las visitas, ni la utilización de las instalaciones por personas no inscritas en la Casa Rural. El incumplimiento de esta norma, dará derecho al propietario a tomar las medidas que estime oportunas, incluso el desalojo.

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.
- **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.**
- Les rogamos que, durante el horario de descanso, de 23:00h a 8:00h, respeten el silencio y el volumen de su TV sea moderado.
- **Los niños no duermen en las camas de los padres:**
< 2 años disponemos de cuna gratuita.
> 2 años disponemos de camas supletorias.

LIMPIEZA

- El servicio de limpieza de las habitaciones es diario y está incluido en el precio de la habitación. Deberá estar libre y recogida antes de las 11:00h.
De no ser así la habitación se quedará sin hacer.
- Si usted sale más tarde de dicha hora y necesita algo, le rogamos nos lo haga saber.
- Limpieza diaria de habitaciones: 10:00h – 15:00h
***AVISO: La habitación debe estar libre para las 11:00h. Si permanece ocupada, queda sin hacerse el mantenimiento. Es OBLIGATORIO dejar el cartel de la limpieza colgado en la puerta de la habitación.**
- Cambio de toallas: cada 3 días.
- Cambio de sábanas: cada 5 días.
- Limpieza diaria de zonas comunes y exteriores: 8:00h – 18:00h.

PAGO

- La cantidad total de la Reserva se abonará siempre en efectivo una vez el cliente se encuentre en el establecimiento. El pago siempre se hace en el alojamiento.
- No se admiten cheques personales.
- El cliente tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación le exime 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 encuentra en el establecimiento al limpiar, no tendrá inconveniente de enviarlo a la dirección facilitada mediante envío a contra-reembolso.
- El sistema de calefacción consiste en una caldera de gasoil que mantendrá caliente toda la casa mediante grandes radiadores. Su funcionamiento es automático gracias a un termostato, manteniendo una Temperatura no superior a los 22°.
- La Molinera Etxea es un espacio sin humo. Queda totalmente prohibido fumar y la consumición/manipulación de alimentos y bebidas en las habitaciones. El incumplimiento de esta norma, tendrá un recargo entre 200€ y 500€ por gastos de desinfección y lavandería.
- No se admiten mascotas.
- Es responsabilidad del cliente el buen uso de las instalaciones. En caso de producirse algún desperfecto, deberá comunicárnoslo inmediatamente 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 agradables las futuras estancias.
- Ofrecemos guarda-equipajes (gratuito) por si desean dejar el equipaje antes de la hora de entrada o hasta más tarde de la hora de salida.

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