

## **CONDICIONES GENERALES Y NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR DE SARASOLA ZAHAR**

**AGRADECEMOS SU ATENCIÓN y les remitimos información de algunas condiciones que son necesarias para que no se produzcan sorpresas, ni mal entendidos...**

Todas las reservas aceptadas por el propietario del establecimiento Agroturismo Sarasola Zahar de Aizarnazabal están sujetas a las siguientes condiciones generales.

### **HORARIOS**

- Deberá comunicar al propietario del establecimiento la hora de llegada aproximada antes de las 12 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 son las 12h.
  - Al finalizar la estancia, y salvo acuerdo previo, el cliente debe dejar el establecimiento **antes** de las 12h del día de salida.
  - El horario en el que se ofrece el desayuno es de 9:00 a 11:00, salvo algún acuerdo entre ambas partes.

### **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.
- Antes de las 48 horas siguientes de la aceptación de la “Prerreserva” 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 fecha de entrada ó bien facilitará al propietario el nº de la tarjeta de crédito y caducidad de la misma para que el propietario proceda al cobro del anticipo, que será la cantidad del coste de un día de estancia.. 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 o con tarjeta de crédito 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, 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:

<b>Días de antelación</b>	<b>Porcentaje de penalización</b>
De 0 a 7 días	100%
De 7 a 15 días	60%
De 15 a 30 días	40%
A partir de 30 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 en concepto de daños y perjuicios causados.

## **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 rellene 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**

## CONDICIONS GENERALS I NORMES DE RÈGIM INTERN DE SARASOLA ZAHAR

**AGRAÏM LA SEVA ATENCIÓ i us informem d'algunes condicions que són necessàries per a que no es produeixin sorpreses, ni mal entesos...**

Totes les reserves acceptades pel propietari de l'establiment Sarasola Zahar d'Aizarnazabal estan subjectes a les següents condicions generals.

### **HORARIS**

- Haurà de comunicar al propietari de l'establiment l'hora d'arribada aproximada abans de les 12 hores del dia d'entrada.
- Excepte previ avís, el client haurà d'ocupar l'habitació abans de les 20 hores del dia previst d'arribada. Si no és així, a partir d'aquesta hora, l'habitació podrà ser llogada per altres clients.
- La hora d'arribada a l'establiment són les 12h.
- Al finalitzar l'estada, i excepte previ acord, el client ha de deixar l'establiment **abans** de les 12h del dia de sortida.
  - L'horari en el qual s'ofereix l'esmorzar és de 9:00 a 10:30, excepte acord entre les dos parts.

### **RESERVES**

- La petició o rebut d'informació sobre l'estat de disponibilitat de l'establiment no implica l'acceptació de la Reserva per part del propietari.
- Abans de les 48 hores següents de l'acceptació de la "Prereserva" per part el propietari, el client haurà de fer una transferència al compte corrent que se li ha facilitat en concepte de bestreta, a efectes de formalitzar la Reserva, indicant el seu nom i la data d'entrada o bé facilitarà al propietari el nº de la targeta de crèdit i la caducitat de la mateixa per a que el propietari faci el cobrament de la bestreta, que serà la quantitat del cost d'un dia d'estada.. Passat aquest termini, en el cas de no haver rebut aquest pagament, l'establiment es reserva el dret de proposar l'allotjament a altres clients potencials. La quantitat restant es pagarà en efectiu o amb targeta de crèdit un cop el client es trobi a l'establiment.

### **ANUL·LACIONS**

- El gaudiment de l'allotjament i d'altres serveis, durarà el termini convingut entre l'establiment i el client. Qualsevol ampliació o reducció del termini pactat haurà de ser consultat al propietari.
- En cas d'anul·lació d'una reserva, s'aplicaran una sèrie de despeses d'anul·lació en funció a l'anticipació amb la qual s'ha anul·lat la reserva. Totes les despeses derivades de la mateixa aniran a càrrec del client. Els percentatges s'aplicaran sobre la quantitat pagada com a bestreta. Els intervals i percentatges de penalització aplicats són els següents:

<b>Dies d'anticipació</b>	<b>Percentatge de penalització</b>
De 0 a 7 dies	100%
De 7 a 15 dies	60%
De 15 a 30 dies	40%
A partir de 30 dies	5%

- En cas d'abandonar l'establiment amb antelació al temps pactat entre les dues parts es cobrarà el total de l'acordat per a l'estada de l'habitació en concepte de danys i perjudicis causats.

## **ENTRADA**

- No se admetran estades ni la utilització de les instal·lacions de l'establiment amés persones de les estipulades a la confirmació de reserva. L'incumpliment d'aquesta norma, donarà dret al propietari a prendre les mesures que estimi oportunes, inclòs el desallotjament.
- És obligatori que cada viatger ompli i signi una fitxa d'ocupació que el propietari està obligat a entregar a l'Ertzaintza així com una fitxa d'entrada on es recullen els serveis sol·licitats pel client. Aquest document es considera un contracte entre les dues parts.

## **NORMES DE L'ESTADA**

- El client haurà d'observar les normes usuals d'educació, higiene, convivència i respecte cap a les persones. Els ocupants no podran realitzar a l'establiment activitats molestes, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites. S'hauran d'abstenir de realitzar activitats que puguin causar danys o molèsties a la resta d'usuaris turístics o a quantes persones puguin veure's afectades.
- Si troben alguna deficiència agrairíem que ens la comunicués el més aviat possible i durant l'estada per a donar l'oportunitat d'aclarir les coses durant la seva estada.

## **PAGAMENT**

- El client té l'obligació de pagar en el moment de la presentació de la factura el preu dels serveis, en cap cas, el fet de presentar una reclamació l'eximeix d'aquest pagament.

## **ALTRES**

- L'establiment no es fa responsable cap a cap client de qualsevol pèrdua, dany, anul·lació o qualsevol despesa addicional patida pel client, o de qualsevol causa que escapi al control del propietari.
- El propietari no es responsabilitza de la pèrdua u oblit d'objectes, no obstant això si ho troben a l'establiment alhora de fer la neteja, no tindrà inconvenient d'enviar-ho a l'adreça indicada mitjan envió a contra reemborsament.

- Els animals només seran acceptats quan existeixi acord previ entre l'hoste i el propietari de l'establiment.
  - No està permès treure de l'establiment ni estris, ni roba de cama, mantes, etc...
- En cas de produir-se algun desperfecte l'haurà de comunicar al propietari i sempre abans de que es produeixi la sortida de l'establiment, per a evitar mal entesos. El client haurà d'abonar el cost del desperfecte.
- El propietari agrairà qualsevol suggeriment que ens pugui oferir per poder fer més agradable les futures estades.
  - Existeixin fulles de reclamacions a disposició dels clients.

**MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA ATENCIÓ I ESPEREM QUE GAUDEIXI DE LA SEVA ESTADA**

## **CONDITIONS GÉNÉRALES ET NORMES DE RÉGIMEN INTERNE DU LOGEMENT SARASOLA ZAHAR À AIZARNAZABAL**

**NOUS VOUS RÉMERCION DE VOTRE ATTENTION et on vous informe de quelques conditions nécessaires pour qu'il n'y ait pas des surprises, ni faux comprises...**

Tous les réservations acceptés par le propriétaire de l'établissement Sarasola Zahar à Aizarnazabal sont soumises à ces règlements.

### **HORAIRES**

- Vous devrez communiquer au propriétaire l'heure d'arrivée avant des 12h du jour d'arrivée.
- Sauf préavis, le client devra occuper sa chambre avant des 20h du jour d'arriver. Si non, à partir de cet heure, la chambre pourra être louée à d'autres clients.
- L'heure d'arrivée à l'établissement est 12h.
  - À la fin du séjour, et sauf préavis, le client doit laisser l'établissement avant des 12h du jour de la sortie.
  - On offre le petit déjeuner du 9.00h jusqu'à 10 :30, sauf qu'on accord un autre horaire.

### **RÉSERVATIONS**

- La demande ou le reçu d'information sur l'état de disponibilité du logement n'implique l'acceptation de la Réserve par part du propriétaire.
- Avant des 48 heures de l'acceptations de la « Pre-réservation » par part du propriétaire, le client devra faire un dépôt dans le numéro du compte courant indiqué pour formaliser la Réserve, en indiquant son nom et la date d'entrée, ou il donnera au propriétaire son n° de carte crédit et la date de caducité pour que le propriétaire puisse percevoir l'avance, qui sera la quantité d'un jour du séjour. Passé ce délai, au cas où nous n'avions pas reçu ce paiement, nous nous réservons le droit de proposer le logement aux autres clients potentiels. Vous devrez payer la quantité restante en effectif ou avec carte crédit quand vous serez au logement.

### **CANCELATIONS**

- Vous pourrez jouir du logement et ses services pendant le temps accordé entre vous et le propriétaire du logement. Si vous voulez élargir le séjour ou bien le réduire vous devrez consulter le propriétaire.
- Si vous voulez annuler une réservation, on vous appliquera des frais d'annulation en fonction de l'anticipation avec laquelle on annule la réserve. Tous les frais dérivés de la même seront payés pour le client. Les pourcentages s'appliqueront sur la quantité payée en avance. Les intervalles et pourcentages de pénalisation appliqués sont ces-ci :

<b>Jours en avance</b>	<b>Pourcentage de pénalisation</b>
De 0 à 7 jours	100%
De 7 à 15 jours	60%
De 15 à 30 jours	40%
À partir de 30 jours	5%

- En cas où le client abandonne le logement avant les jours accordés, le client devra payer la totalité des jours accordés en concept de dommages et intérêts causés.

## **ARRIVÉE**

- On n'admettra de séjours ni l'utilisations des installations de l'établissement a plus personnes de celles stipulées dans la confirmation de la réservation. L'inaccomplissement de cette norme, donnera droit au propriétaire de prendre les mesures qu'il estime opportunes, y compris le déloge.
- Il est obligatoire que chaque voyageur remplisse et signe une fiche d'occupation que le propriétaire est obligé de livrer à la police ainsi qu'une fiche d'entrée où on rassemble les services sollicités par le client. Ce document est considéré un contrat entre les deux parties.

## **NORMES DU SÉJOUR**

- Le client devra observer les normes habituelles d'éducation, hygiène, coexistence et respect envers les personnes. Les occupants ne pourront pas effectuer dans l'établissement des activités gênantes, malsaines, nuisibles, dangereuses ou illicites. Ils devront s'abstenir d'effectuer des activités qui peuvent causer des dommages ou des ennuis aux autres utilisateurs touristiques ou à d'autres personnes qui puissent être touchées.
- Si vous trouvez une certaine insuffisance nous remercierions que vous nous la communiquiez le plus tôt possible et pendant le séjour pour donner l'occasion de clarifier les choses pendant leur séjour.

## **PAIEMENT**

- Le client a l'obligation de payer au moment où on présent l'addition le prix des services, dans aucun cas, le fait de présenter une réclamation l'exemptera du paiement.

## **D'AUTRES**

- L'établissement n'est pas responsable envers aucun client de toute perte, dommages, annulation ou frais additionnels soufferts par le client, ou de toute cause qui s'échappe au contrôle du propriétaire.



- Le propriétaire n'est pas responsable de la perte ou manque de mémoire d'objets, cependant si on le trouve dans l'établissement au moment du nettoyage, n'aura pas d'inconvénient de l'envoyer à la direction fournie par envoi à contre-remboursement.
- Les animaux seront acceptés seulement s'il existe un accord préalable entre propriétaire et hôte.
- On n'admet pas de sortir de l'établissement ni ustensiles, ni vêtement de lit, ni couvertures, etc..
- En cas où aucun dommage soit produit vous devrez nous informer avant de la sortie pour éviter les mauvais compris. Le client devra payer le cout de la faille.
- Le propriétaire remerciera pour toute suggestion que vous pouvez nous offrir pour pouvoir rendre plus agréables les futurs séjours.
- Il y a des feuilles de réclamations à la disposition des clients.

**MERCI DE SON ATTENTION ET ON ESPÈRE QUE VOUS JOUISSEZ DE VOTRE SÉJOUR**

## **SARASOLA ZAHAR - AIZARNAZABAL GENERAL CONDITIONS AND INTERNAL REGULATIONS**

**THANK YOU FOR YOUR ATTENTION. Below is some information about our terms and conditions to prevent any surprises or misunderstandings from occurring.**

All bookings accepted by the owner of the establishment Sarasola Zahar in Aizarnazabal are subject to the following conditions.

### **OPENING HOURS**

- You must notify the establishment owner of your approximate arrival time at least 12 hours before the arrival day.
- Unless previously arranged, the customer must arrive before 8pm on their day of arrival. Otherwise, after that time, the room may be rented to other customers.
- You can enter the establishment after 12 pm.
- On their day of departure, customers must leave the establishment **before** 12 pm, unless previously arranged otherwise.
- Breakfast is served between 9:00 and 10:30, except if agreed otherwise by both parties.

### **RESERVATIONS**

- A request for, or receipt of, information on the Availability status of the establishment does not imply acceptance of the Reservation by the owner.
- The customer must transfer the advance payment to the current account given within 48 hours of the proprietor accepting the "Pre-reservation". This is the cost of one day's stay, and must include the customer name and arrival date. Alternatively, the advance may be paid by credit card, by providing the proprietor with the number and expiry date. If payment is not received within this period, the establishment reserves the right to offer the accommodation to other potential customers. The balance will be paid in cash or by credit card once the customer is in the establishment.

### **CANCELLATIONS**

- The enjoyment of the accommodation and other services will last for the period agreed between the establishment and the customer. Any extension or reduction of this previously arranged period will need to be agreed by the proprietor.
- If a reservation is cancelled, a charge will be applied depending on the period of notice given. All cancellation charges will be the responsibility of the customer. The rates will be applied on the advance amount paid. The intervals and penalty rates applied are as follows:

<b>Number of days notice</b>	<b>Percentage penalty</b>
0 - 7	100%
7 - 15	60%
15 - 30	40%
Greater than 30	5%

- If the customer leaves the establishment before the end of the period previously agreed between the two parties, s/he will have to pay the full amount as agreed, by way of damages.

## **ARRIVAL**

- Only those people stipulated in the booking confirmation can stay in or use the establishment facilities. Violation of this rule will entitle the owner to take any action deemed appropriate, including eviction.
- Each traveller must complete and sign an occupation form that the proprietor has to deliver to Ertzaintza, as well as an entry record which shows the services requested by the customer. This document is considered a contract between two parties.

## **RULES OF OCCUPATION**

- The customer must observe the standards of education, hygiene, communal living and have respect for other people. The occupants may not perform activities considered annoying, unhealthy, noxious, dangerous or illegal. They must refrain from activities that may cause harm or discomfort to fellow tourists or any others that may be affected.
- If there is any problem with the accommodation, please communicate this as soon as possible to give an opportunity of rectifying it during the stay.

## **PAYMENT**

- Customers must pay for the services when the bill is presented. Any complaint submitted will not exempt them from making that payment.

## **OTHERS**

- The establishment is not liable for any loss, damage, cancellation or any additional expense incurred by the customer, or for any cause beyond the control of the proprietor.
- The proprietor is not responsible for lost or forgotten items. However, if found in the establishment during cleaning, there will be no problem in sending it to the address provided after delivery of a counter-payment.

- Animals will be accepted only by prior arrangement between the host and the proprietor of the establishment.
- Utensils, bedding, blankets, etc may not be removed from the establishment.
- Notification of any damage detected must be made to the owner prior to leaving the establishment. Otherwise, the customer will be liable for the cost of repair.
- The proprietor would appreciate any suggestions you may make so that future stays may be more enjoyable.
- Complaint forms are available for customers to use.

**THANK YOU FOR YOUR ATTENTION AND WE HOPE YOU ENJOY YOUR STAY**