



Nekatur ofrece el servicio “NEKARESERVAS” que facilita a los usuarios la búsqueda de alojamiento en los agroturismos y casas rurales de Euskadi según las características que soliciten, y ofrece al usuario la **gestión de la reserva sin ningún coste adicional** en los alojamientos de la asociación.

CÓMO HACER UNA RESERVA A TRAVÉS DE NEKARESERVAS

- **A través de nuestra Web:**

Posibilidad de realizar una búsqueda de disponibilidad según las características que interesen utilizando el buscador de alojamiento que se encuentra en la parte izquierda de la “home”. En el resultado, aparecerán todos los alojamientos con disponibilidad que se ajusten a las características solicitadas y se puede solicitar “Reservar”.

Desde la ficha de un alojamiento. Se podrá acceder pinchando en el banner llamado "Reservar".

- **A través del CHAT de nuestra web**
- **Telefónicamente** llamando al **943 32 70 90**
- Gratuitamente a través de **Skype Llama ahora**
- **Por e-mail:** Escribiendo a erreserbak@nekatur.net
- Rellenando el siguiente formulario: [Abrir formulario](#)

POLÍTICA DE PRECIOS

Los precios publicados en la web www.nekatur.net son en cada caso, responsabilidad del alojamiento, y tienen validez para cualquier reserva efectuada a través de Nekareservas. En ningún caso se cobrará al cliente otra cantidad diferente a la acordada a través del servicio de reservas de Nekatur.

- Existe información detallada en la ficha de cada alojamiento y servicio de los precios vigentes.
- Todos los precios son con IVA (10% incluido) a menos que se indique lo contrario en el detalle del alojamiento o se indique a través de Nekareservas.
- Para el caso de contratación de estancias los precios por períodos se entenderán del siguiente modo:
 - Precios por día: precio por noche en el alojamiento.
 - Precios de fin de semana: estancia de viernes a domingo, dos noches.
 - Precios por semana: estancia de 7 noches consecutivas.

PROCEDIMIENTO

RESERVA ONLINE

Hay alojamientos que ofrecen la opción de reserva on-line a través de Nekareservas. Donde el cliente, al introducir los datos de la tarjeta en la web, se le confirma la reserva en el momento.

RESERVAS NO ONLINE

1. Una vez el cliente haya mostrado interés en que se le haga la reserva en uno de los alojamientos, se solicitarán los datos de contacto y características de la reserva y a continuación se facilitará el presupuesto de la misma.



2. Una vez que el cliente acepta el presupuesto de uno de los alojamientos, se le informa de que en breve se confirmará la prereserva.
3. Cuando “Nekareservas” haya confirmado con el propietario la prereserva se comunicará a través de algún medio de contacto facilitado por el cliente la forma que en el establecimiento en cuestión se acepta para que se realice el pago del anticipo. Este proceso puede variar dependiendo de la forma que tenga el establecimiento estipulado para cobrar el anticipo. Las formas de pago de anticipo aceptadas por los establecimientos pueden ser las siguientes:
 - **Tarjeta de crédito como cobro de anticipo:** Se solicita al cliente los datos de la tarjeta de crédito en la cual el propietario cargará el importe del anticipo correspondiente. Una vez introducidos los datos correctos de la tarjeta se confirma la reserva. El cliente dispone de 24h para meter los datos de la tarjeta en el enlace seguro facilitado por Nekatur. En caso de no introducir estos datos en 24h, el enlace caducará, y la solicitud de reserva quedará cancelada.
 - **Tarjeta de crédito como garantía:** En estos casos no se retiene ningún importe como anticipo salvo en caso de cancelaciones que se cobra el importe estipulado. Una vez introducidos los datos correctos de la tarjeta se confirma la reserva. El cliente dispone de 24h para meter los datos de la tarjeta en el enlace seguro facilitado por Nekatur. En caso de no introducir estos datos en 24h, el enlace caducará, y la solicitud de reserva quedará cancelada.
 - **A través de transferencia bancaria:** Se facilitan los datos bancarios para que el cliente realice el ingreso.

En el caso de que el propietario no solicite anticipos la reserva será definitiva en cuanto el alojamiento confirme la disponibilidad.

El plazo para realizar el ingreso de la señal (en aquellos establecimientos que lo solicitan) es de 48 horas desde el momento que se reciba por parte de Nekareservas la confirmación de la prereserva. Obligatoriamente se solicita, en aquellos casos que sea así, que en el concepto de la transferencia del anticipo se indique el nombre de la persona que haya realizado la prereserva. Para acelerar el envío de la confirmación de la reserva, el cliente puede enviar a Nekatur el justificante del ingreso de la señal por email (erreserbak@nekatur.net) o por fax (943.32.67.00). Los gastos de gestión por la realización de la transferencia correrán siempre a cargo del cliente, en ningún caso el propietario del alojamiento se hará cargo de los mismos.

4. Cuando Nekareservas tenga constancia del ingreso de la señal (en los casos que se solicita) se enviará al cliente la confirmación detallada de la reserva junto con otros documentos si los hubiera (normativa interna, etc.). **Hasta ese momento la reserva no será efectiva.**
5. La reserva será garantizada hasta las 20:00h del día previsto para su llegada. De no ser así, a partir de dicha hora, la reserva se considerará cancelada (siempre que no se comunique de lo contrario con anterioridad). El usuario perderá su reserva así como el derecho a la devolución de cualquier cantidad abonada.
6. El disfrute del alojamiento y de los servicios reservados a través de “Nekareservas” durará el plazo convenido entre las dos partes. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente reserva está supeditado a la supervisión de “Nekareservas”.

NOTA: *Se recomienda al cliente, que para realizar una reserva con entrada 24 horas antes o menos, en un alojamiento que no sea ONLINE, se pongan en contacto telefónicamente directamente con el encargado/a del establecimiento que le interesa.*



CONDICIONES

En aquellas reservas que se realicen 72h antes de la entrada al establecimiento, el cliente tendrá que pagar el 100% a la hora de confirmar la reserva, salvo en los establecimientos que no admiten anticipos. Cuando la reserva sea presencial en la oficina de Nekatur el pago se realizará en metálico, o facilitando el cliente los datos de la tarjeta para que el propietario proceda al cobro del anticipo o lo guarde como garantía dependiendo de las condiciones del establecimiento en cuestión.

La reserva no será efectiva hasta que no se produzca el pago del anticipo según las condiciones estipuladas por cada establecimiento y se reciba la confirmación de la reserva por parte de la central.

El pago de la señal se realizará según las formas admitidas por cada establecimiento y en aquellos que se realice a través de transferencia bancaria al número indicado por Nekareservas, en la operación se indicará el nombre de la persona que haya realizado la prereserva. La cantidad pendiente, deberá ser abonada al propietario o encargado del alojamiento en el momento de la presentación de la factura.

En el caso de que el establecimiento acepte la tarjeta como garantía, en caso de cancelación tendrá derecho a retener de la misma el porcentaje del anticipo correspondiente a lo recogido en esta normativa.

La señal que se solicitará será la siguiente (porcentaje respecto al total de la reserva):

- 1 noche o prolongación de reserva: 100% del total de los servicios reservados.
- Estancias de 2 días o más - 50% del total de servicios reservados.
- Estancias con fecha de entrada a menos de 72h: 100% del total de los servicios reservados.

En aquellos establecimientos que solicitan el ingreso de la señal y no se realice en el plazo acordado (48 horas), la prereserva caducará y pasará a estar cancelada.

El pago del resto de la reserva se abonará directamente en el alojamiento al final de la estancia o a la entrada en el mismo (en caso de que así se indique en la normativa interna del alojamiento).

En el caso excepcional que la reserva sea de una noche se solicitará que el ingreso sea del 100% de la reserva IVA incluido.

El cliente es total y exclusivamente responsable de hacer declaración correcta del total de personas que ocupará el alojamiento. El propietario o NEKARESERVAS podrá legalmente negarse a admitir la entrada o en su caso desalojar a otras personas que no hayan sido declaradas.

El cliente es total y exclusivamente responsable de hacer declaración del total de animales que ocuparán el alojamiento en el caso de que el establecimiento los admita. El propietario o NEKARESERVAS podrá legalmente negarse a admitir la entrada o en su caso desalojar a los animales que no hayan sido declarados.

En las reservas realizadas por medio de Nekareservas solo serán aplicables las ofertas señaladas en el documento de prereserva enviado al cliente. El resto de ofertas del alojamiento publicadas en la ficha de la web de Nekatur se pueden aplicar en el mismo alojamiento si procede. Nekatur no se hace responsable de la aplicación de dichas ofertas.

El cliente deberá someterse a los usos y prescripciones particulares del alojamiento cuyos servicios disfrute o contrate, y muy particularmente al reglamento de régimen interno si existe.

El cliente es responsable del alojamiento que ocupe y de su contenido, esperando que lo mantenga cuidado y que lo deje limpio y ordenado. Cualquier desperfecto correrá a su cargo debiendo abonar los gastos correspondientes.

En particular el cliente deberá abstenerse de realizar actividades que puedan causar daños o molestias a los demás usuarios turísticos o a cuantas personas puedan verse afectadas.



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

El tratamiento de datos personales para la prestación del presente servicio, se realizará conforme a lo establecido en la Política de Privacidad y de Protección de Datos.

MODIFICACIONES DE RESERVAS

Será posible realizar una modificación para ampliar la estancia siempre y cuando el alojamiento tenga disponibilidad. En este caso se recalculará el precio a abonar según las tarifas vigentes, se efectúa la ampliación de la reserva y se confirma la misma una vez que haya ingresado el adelanto solicitado.

En aquellos casos en el que el/la propietario/a esté de acuerdo, se podrá negociar un cambio de fechas, y/o de servicios. En caso de que el/la propietario/a esté de acuerdo y no le suponga perjuicio alguno, también se podría realizar una cancelación parcial de la reserva (reducción nº de noches, de personas, etc.). En caso de que lo no esté, el cliente estará en la obligación de abonar el total de lo contratado desde un comienzo. En ningún caso será posible realizar reducción de días en la reserva sin la aprobación del/la propietario/a.

Si un cliente no está satisfecho con el servicio ofrecido, debe ponerse en contacto lo antes posible con el propietario o, en su defecto, con nuestra oficina. De esta manera será posible aclarar las cosas durante su estancia.

CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

En caso de la anulación de una reserva, se aplican un porcentaje de penalización, respecto a la señal, en función de la antelación con que se anule la reserva. Todos los gastos derivados de la misma van a cargo del cliente (comisión de transferencia, etc...).

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

En caso de que NEKARESERVAS deba cancelar la reserva por causas de fuerza mayor, se le ofrecerá al cliente un cambio de fechas, otro alojamiento del mismo tipo (según disponibilidad) o se le devolverá íntegramente el importe abonado.

Cuando la cancelación o reducción de días se produce una vez el cliente se encuentre alojado en el establecimiento, el cliente deberá abonar el importe total de todos los servicios reservados con Nekareservas.

NOTA: *Se solicita al cliente que avise al/la propietario/a del establecimiento y/o Nekatur en caso de que quiera cancelar su reserva, especialmente, en los alojamientos que no les han solicitado ningún anticipo, para dar la posibilidad al establecimiento de cubrir dicha cancelación.*



nekatur

Nekazalturismo Elkarte • Euskadiko nekazalturismo eta landa-etxeak
Asociación Nekazalturismo • Agroturismos y Casas Rurales de Euskadi

DENEGACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Toda la información sobre alojamientos publicada en www.nekatur.net es facilitada directamente por cada establecimiento. Por lo tanto, NEKATUR, pese al seguimiento al que somete a los establecimientos adheridos, no se hace responsable de la autenticidad ni veracidad de dicha información, siendo responsabilidad exclusiva de los alojamientos.

Aceptar la reserva gestionada por el servicio de Reservas de NEKATUR – “Nekareservas”, supone la aceptación por parte del cliente de todas y cada una de las condiciones expuestas.

RECUERDA QUE ES MUCHO MEJOR RESERVAR CON ANTELACIÓN, PUESTO QUE LAS PLAZAS EN ESTE TIPO DE ALOJAMIENTOS (AGROTURISMOS / CASAS RURALES) SON LIMITADAS.