

Anexo 1. Información Agencia Catalana de Consum

http://www.consum.cat/temes_de_consum/serveis_turisticos_allotjament/index_es.html#24

1.5.3 Reservas

Contestación a las peticiones de reserva

Si el establecimiento no da respuesta, en el plazo máximo de 24 horas, a las peticiones de reserva efectuadas por los clientes o clientas, se entiende que la reserva no ha sido aceptada. De todas maneras, el establecimiento tiene que informar, lo antes posible, de forma fehaciente, a la persona o personas usuarias que habían solicitado la reserva de la no-aceptación de la reserva y de las causas de su no-aceptación.

Objeto de la reserva

Cuando los clientes hayan obtenido confirmación de reserva de unidades de alojamiento concretas, con la especificación del número o ubicación, las personas titulares de los establecimientos tienen que ponerlas a su disposición en la fecha convenida.

Si la reserva fuera por unidades de alojamiento indeterminadas, se tienen que poner a disposición de las personas clientes aquéllas que reúnen las características pactadas.

Paga y señal

Las personas titulares de los establecimientos de alojamiento pueden exigirle que efectúe una reserva, un anticipo del precio que se entiende a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Cuando la reserva se efectúe para grupos, entendiendo por grupo a partir de 20 o más personas, el anticipo del precio será el que pacten las partes interesadas. En todo caso el pacto mencionado tendrá que estipular las indemnizaciones en qué, como máximo, tendrá derecho el establecimiento en el supuesto de anulación de reservas o en el supuesto de que el grupo finalice su estancia antes del periodo concedido.

Cuando la reserva se haya realizado mediante herramientas de pago electrónico la paga y señal se tiene que exigir, si procede, dentro de las 24 horas siguientes a la formalización de la reserva. Transcurrido este plazo se entiende confirmada la reserva sin anticipo de parte del precio.

Cancelación de la reserva

El establecimiento de alojamiento turístico está obligado a informarle, antes de la formalización del contrato, sobre las cláusulas de cancelación.

La cancelación efectuada por la persona usuaria dentro de los 10 días anteriores a la fecha de llegada da lugar a las siguientes penalizaciones, salvo pacto en contrario:

- a) Reserva por 2 o menos días, el 50% del precio total de estancia.
- b) Reserva por más de 2 días y hasta 7 días, el 35% del precio total de estancia.
- c) Reserva por más de 7 días, el 25% del precio total de estancia.

Las anteriores penalizaciones no son de aplicación cuando la cancelación se produce por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

Tenéis derecho a cancelar la reserva confirmada, sin ninguna penalización, siempre que se haga antes de los 10 días anteriores a la fecha de llegada, salvo pacto en contrario.

Resarcimiento por renuncia de la estancia

La persona titular del establecimiento de alojamiento turístico está obligada a informarle, antes de la realización del contrato, sobre la normativa aplicable en caso de renuncia de la estancia.

Cuando el cliente o clienta de un establecimiento de alojamiento abandone la unidad reservada antes de la fecha hasta la cual la tenía reservada, la persona titular del establecimiento puede pedir hasta el equivalente al 50% del precio total de los servicios que queden para utilizar, salvo pacto específico entre las partes.

Mantenimiento de la reserva

Cuando el establecimiento haya confirmado la reserva sin la exigencia de ninguna paga y señal, está obligado a mantenerla hasta la hora concertada con la persona usuaria, y en caso de no haberlo hecho, hasta las 20 horas del día señalado.

Si el cliente o cliente ha abonado la paga y señal, el establecimiento queda obligado a mantener

la reserva efectuada sin ningún límite horario por el número de días que cubra ésta, salvo pacto en contrario.