

Politica di cancellazione prenotazioni e voucher

valida dal 1° gennaio 2017

I termini di **Cancellazione e di “No Show”** di seguito riportati verranno applicati esclusivamente sulle prenotazioni effettuate direttamente con l’hotel La Réserve attraverso il booking del sito internet, per telefono o via mail, da parte di clienti privati, agenzie o Tour Operator e simili per le quali verrà inviato un pagamento a titolo di caparra o acconto o saldo, a CONFERMA della prenotazione. Le comunicazioni di DISDETTA dovranno pervenire in forma scritta a mezzo FAX o EMAIL.

Per prenotazioni effettuate non direttamente con l’hotel La Réserve ma attraverso altri intermediari in possesso di una propria “Cancellation Policy” (ad es. portali di Booking On Line o simili), eventuali acconti o caparre versate in caso di cancellazione o No Show non dovranno mai essere richieste o comunicate all’hotel La Réserve ma direttamente agli stessi intermediari secondo le indicazioni pubblicate nelle rispettive “Cancellation Policy”.

Disdette per Soggiorni

per le DISDETTE comunicate almeno 15 giorni prima della data di arrivo,

(ad es. per una prenotazione con arrivo 1° agosto, la data ultima da considerare sarà il 17 luglio), potrà essere richiesto il rimborso totale della somma versata;

per le DISDETTE comunicate da 14 giorni fino a 2 giorni prima della data di arrivo

(ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 18 ed il 30 luglio), potrà essere richiesta una delle due seguente opzioni:

1. l’emissione di un Voucher del valore del 100% dell’importo totale già versato, spendibile entro e non oltre 12 mesi dall’emissione dello stesso, come sconto da applicare esclusivamente su un SOGGIORNO (e non su altri prodotti o servizi come trattamenti benessere o termali, prodotti cosmetici ecc.). L’utilizzo del Voucher dovrà ovviamente poi essere comunicato all’atto della prenotazione e lo stesso esibito il giorno dell’arrivo in hotel;
2. il pagamento di una penale pari al 50% del valore preventivato per il primo giorno della sola camera con colazione. La Réserve provvederà a rimborsare con bonifico bancario l’eventuale residuo sulla somma versata a conferma della prenotazione.

per le DISDETTE comunicate in un periodo inferiore ai 2 giorni rispetto alla data di arrivo

(ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 31 luglio e lo stesso 1° agosto), La Réserve applicherà una penale pari al 100% della caparra versata fino a un massimo di 500 euro (valore forfettario per un soggiorno in B&B per 2 notti 2 persone). La Réserve provvederà a rimborsare con bonifico bancario l’eventuale residuo sulla somma versata.

In Caso di “No Show” (ossia il mancato arrivo nella data prenotata, senza nessun avvertimento)

La Réserve Hotel Terme manterrà la camera disponibile per la prima notte e tratterà un importo pari a 2 notti per quelle in media e alta stagione. La Réserve provvederà a rimborsare con bonifico bancario l’eventuale residuo sulla somma versata.

Sconto Best Before o Early Booking

I pacchetti, le offerte o i soggiorni acquistati con sconto denominato Best Before o Early Booking non potranno mai essere rimborsate in alcun modo.

Voucher

La Réserve offre la possibilità di acquistare un Voucher, anche denominato “Voucher Regalo”, telefonicamente, on-line o direttamente presso l’hotel, da regalare o utilizzare personalmente, del valore che verrà richiesto dal cliente per i servizi o soggiorni che lo stesso deciderà di includere. Tutti i servizi o i soggiorni verranno regolarmente fatturati al richiedente alle tariffe esposte. Al ricevimento del pagamento, La Réserve consegnerà al richiedente tramite mail o posta il voucher/i voucher acquistati. Chiunque, previa prenotazione, utilizzerà tali Voucher potrà usufruire di quanto riportato e già pagato.

La validità dei Voucher è di 12 mesi, al termine dei quali non saranno più utilizzabili. In caso di NON utilizzo entro i 12 mesi La Réserve non potrà provvedere a nessun rimborso. In caso di richiesta di rimborso e di restituzione del Voucher, esclusivamente da parte della stessa persona che lo avrà richiesto e pagato, La Réserve rimborserà:

- il 70% se richiesto nei 30 giorni successivi la data di emissione
- il 50% se richiesto dal 31° giorno al 90° giorno sempre dalla data di emissione
- 0 (zero) euro se la richiesta di rimborso arriverà oltre il 90° giorno dalla data di emissione.

Le richieste di rimborso dovranno pervenire nei tempi indicati all’indirizzo info@lareserve.it. Verificate le date e la possibilità di rimborso, sarà richiesto l’invio del voucher originale via posta tradizionale e le coordinate bancarie per l’eventuale rimborso.