

Politica di cancellazione prenotazioni e voucher

valida dal 1° gennaio 2016

I termini di **Cancellazione e di “No Show”** di seguito riportati verranno applicati esclusivamente sulle prenotazioni effettuate direttamente con l’hotel La Réserve da parte di clienti privati o agenzie o Tour Operator e simili. Prenotazioni quindi effettuate attraverso il booking del sito internet, per telefono o mail, 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.

Qualunque prenotazione effettuata non direttamente a La Réserve ma attraverso altri intermediari, in possesso di una propria “Cancellation Policy”, come portali di Booking On Line o simili, in caso di cancellazione o No Show, eventuali acconti o caparre versate non dovranno mai essere richieste o comunicate a La Réserve ma si dovranno seguire le indicazioni dello stesso, certamente pubblicate dagli stessi intermediari.

Disdette per Soggiorni prenotati in periodi di BASSA e MEDIA Stagione *(denominati in listino come Flou e Demi)*

per le DISDETTE comunicate almeno 15 giorni prima della data di arrivo, (ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, la data ultima da considerare sarà il 17 luglio), si potrà richiedere il rimborso totale della somma versata;

per le DISDETTE comunicate da 14 giorni fino a 4 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 28 luglio), l’utente potrà richiedere una delle due seguente opzioni:

- 1.l’emissione di un Voucher del valore del 100% dell’importo totale già versato, spendibile entro 12 mesi dall’emissione dello stesso, non oltre, come sconto da applicare esclusivamente su un SOGGIORNO (non su altri prodotti o servizi come trattamenti benessere o termali, prodotti cosmetici ecc.). Il Voucher dovrà ovviamente essere comunicato all’atto della prenotazione ed 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 4 giorni rispetto alla data di arrivo, (ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 29 luglio e lo stesso 1° agosto), La Réserve applicherà una penale pari al 100% 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.

Disdette per Soggiorni prenotati in periodi di ALTA Stagione *(periodo denominato in listino come Clou)*

per le DISDETTE comunicate almeno 15 giorni prima della data di arrivo, (ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, la data ultima da considerare sarà il 17 luglio), si potrà richiedere il rimborso totale della somma versata;

per le DISDETTE comunicate da 14 giorni fino a 7 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 25 luglio), l'utente potrà richiedere una delle due seguenti opzioni:

1. l'emissione di un Voucher del valore del 100% dell'importo totale già versato, spendibile entro 12 mesi dall'emissione dello stesso, non oltre, come sconto da applicare esclusivamente su un SOGGIORNO (non su altri prodotti o servizi come trattamenti benessere o termali, prodotti cosmetici ecc.). Il Voucher dovrà ovviamente essere comunicato all'atto della prenotazione ed 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 7 giorni rispetto alla data di arrivo, (ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 26 luglio e lo stesso 1° agosto), La Réserve applicherà una penale pari al valore delle prime due notti del solo pernottamento con prima colazione. La Réserve provvederà a rimborsare con bonifico bancario l'eventuale residuo sulla somma versata a conferma della prenotazione.

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 l'intero importo versato e comunque per un importo pari ad una notte in B&B per le prenotazioni in bassa stagione e di 2 notti per quelle in media e alta stagione.

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 direttamente, 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 espresse.

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. Modalità: le richieste dovranno pervenire per mail a info@lareserve.it la quale verificate le date chiederà di inviare per posta tradizionale il voucher originale e coordinate bancarie per l'eventuale rimborso. La Direzione dell'Hotel La Réserve

“Best Before”

Tutti i pacchetti o soggiorni acquistati con l'offerta “Best Before” non sono rimborsabili. L'importo non potrà essere in ogni modo utilizzato sottoforma di Voucher per qualsiasi altro servizio o soggiorno. Per maggiori informazioni, vedi **REGOLAMENTO TARIFFARIO** sul sito www.lareserve.it