

NUESTRAS GARANTÍAS Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Para que sólo se tenga que preocupar de disfrutar de sus vacaciones

1) NUESTRA POLÍTICA DE CANCELACIÓN

- Las cancelaciones por motivo médicos justificados debido a la Covid-19 o por imposibilidad de desplazarse por orden de las autoridades sanitarias o gubernamentales, pueden beneficiarse de un reembolso integral.
- Para estos y todo otro tipo de cancelaciones, ofrecemos la posibilidad de devolver la paga y señal en forma de un bono, válido para todos nuestros alojamientos hasta el 30/09/2022. Si pasado el 30/09/2022 no ha podido utilizar de su bono, le devolveremos su dinero.
- En caso de solicitar el reembolso inmediato, las indemnizaciones que se aplicarán serán las siguientes:
 - 5% cuando la anulación se realice antes de 30 días, con un mínimo de 100 €.
 - 25% del importe total de la reserva cuando la anulación se haga entre 30 y 16 días antes de su llegada.
 - 50 % del importe total de la reserva cuando la anulación se haga entre 15 y 8 días antes de su llegada.
 - 100% del importe total de la reserva cuando la anulación se haga con 7 días o menos, también los no-show.

Les ofrecemos la posibilidad de contratar un seguro de anulación con la compañía Allianz-Mondial Assistance, y se puede realizar desde nuestra web en: <http://ceigrup2.attis-insurance.com/index-es.html>.

2) NUESTROS SERVICIOS DE LIMPIEZA

- Una empresa externa realiza las limpiezas siguiendo los protocolos de prevención, desinfección e higiene Covid-19 homologados por las autoridades sanitarias y turísticas.
- Las empresas de limpieza cuentan con un personal formado y disponen del equipamiento necesario, así como de los productos específicos para una perfecta desinfección.
- La empresa de lavandería tratará la ropa a más de 60°C y con productos desinfectantes.

3) RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Nuestro personal está debidamente preparado y formado, y les atenderemos con las medidas de protección y prevención necesarias.
- Hemos adecuado nuestras oficinas:
 - señalizando las distancias de seguridad y hemos instalado mamparas de seguridad.
 - disponemos de gel desinfectante en todas las mesas.
 - reforzado la limpieza y la desinfección de nuestras oficinas.
- Nos encanta atender a nuestros clientes personalmente, pero para minimizar el contacto, la gestión de su reserva y de todos los pagos se hará previamente online.
- El día del check-in, solamente una persona por reserva estará autorizada a entrar a la agencia para recoger las llaves, que recibirá toda la información de forma escrita para poder disfrutar de sus vacaciones y de su alojamiento.