

POLÍTICA DE CANCELACIONES:

1. ¿Cómo funciona una cancelación?

- Las políticas de cancelación son seleccionadas por el proveedor. El proveedor puede elegir una de éstas tres políticas diferentes: flexible, moderada o estricta. Estas políticas están diseñadas para proteger a los proveedores y los arrendatarios.
- De acuerdo con las condiciones de cancelación, entendemos por cancelación el retiro antes de que la entrada planeada tenga lugar.

2. ¿Cómo puedo cancelar una reserva?

- Para garantizar un proceso fluido y seguro, todas las cancelaciones deben ser procesadas a través de *VILLA MARINA*.
- Si deseas cancelar una reserva, por favor ponte en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- Las cancelaciones realizadas por el huésped deben ser comunicadas por escrito. Las cancelaciones deben incluir el número de la villa, la fecha de estancia que se desea cancelar, y el nombre del contacto en la reserva incluyendo el correo desde el que se registró la reserva.
- Por favor, ten en cuenta que la cancelación no es oficial hasta después de haber recibido un correo electrónico de confirmación de *VILLA MARINA*.
- Nuestro equipo de Atención al Cliente se encargará al momento de tu solicitud de cancelación y de informar a tu proveedor o inquilino. No tendrás que hacer nada más.

3. Si el arrendatario cancela, ¿cómo se calcula el reembolso al inquilino y el pago al proveedor?

3.1. Reglamento general

- El importe de la devolución al inquilino depende de cuando se cancele la reserva, de la política de cancelación elegida por el proveedor, o impuesta por *VILLA MARINA*. Para garantizar un proceso fluido y seguro, todas las cancelaciones deben ser procesadas a través de *VILLA MARINA*.
- La cantidad reembolsable depende de la política de cancelación. La cantidad correspondiente a la tarifa de cancelación se muestra durante el proceso de reserva. El reglamento de la sección 8.4. con respecto a los procesos de pago se aplicará en consecuencia.
- Independientemente de la política de cancelación elegida por el proveedor, los mismos inquilinos son los responsables de demostrar que el proveedor no incurre en pérdidas o en una pérdida significativamente menor que la tasa de cancelación.

3.2. Políticas individuales de cancelación.

Todas las cancelaciones deben ser notificadas por escrito al correo electrónico de Villa Marina Properties S.L. (admin@villamarina.es o sn@villamarina.es) con antelación

Las cancelaciones hechas tres (3) meses o más tiempo antes de la fecha de llegada aplica un cargo del 20% del precio total. Cancelaciones hechas dos (2) meses antes de la fecha de llegada, aplica un cargo del 50% del precio total. Cancelaciones hechas (1) mes o menos tiempo antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100% del precio total del arrendamiento.

4. ¿Qué sucede si el anfitrión cancela?

- *VILLA MARINA* se toma las cancelaciones de reservas muy en serio, pues suponen una experiencia negativa para los huéspedes.
- En caso de cancelación por parte del anfitrión, al huésped se le reembolsará el importe total de la reserva. En estos casos, sin gastos de cancelación.
- *VILLA MARINA* ayudará al huésped a encontrar un alojamiento alternativo.
- El anfitrión no recibirá ningún pago por una reserva que haya cancelado.

5. Políticas de cancelación especiales

5.1. Defunción

En caso de fallecimiento en la familia (madre, padre, esposo/esposa, hermana, hermano, hijo) entre siete días y 24 horas antes de la llegada, al huésped se le reembolsará el importe total. El anfitrión no podrá reclamar el pago ni gastos de cancelación. Si ocurre con menos de 24 horas antes de la llegada, el huésped recibirá el 75% y el anfitrión un 25% del importe total, sin gastos de cancelación. Se requiere como prueba un certificado de defunción.

5.2. Los desastres naturales y otros acontecimientos imprevisibles

Si desastres naturales (avalanchas, tormentas de nieve, ciclón, huracán, terremoto, inundación, deslizamiento de tierra, relámpago), guerra, terrorismo o accidentes nucleares hicieran imposible al anfitrión cumplir con sus obligaciones de reserva (y se puede demostrar que no hay alojamiento alternativo similar disponible) al huésped se le reembolsará el 100% del importe total. Esto también se aplica si se alteran las posibilidades de transporte y el huésped no puede llegar al alojamiento y puede proporcionar pruebas de ello.

El cliente puede cancelar la reserva después de la llegada sólo y exclusivamente si la propiedad no es apta para su uso de vivienda turística. En el caso contrario no se reembolsa el pago de la estancia.