

## **Extracto del articulado regulador de las condiciones de contratación vigente:**

DECRETO 159/2012, de la Generalitat de Catalunya, de 20 de noviembre, de establecimientos de alojamiento turístico y de viviendas de uso turístico. [En azul: añadimos nuestras condiciones particulares](#)

### **Artículo 23 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 usuarios, se entiende que la reserva no ha sido aceptada. De todas maneras, el establecimiento debe informar, lo antes posible, de forma fehaciente, a la persona o usuarios que habían solicitado la reserva de la no aceptación de la reserva y de las causas de su no aceptación.

### **Artículo 24 Objeto de la reserva**

Cuando los usuarios 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 para unidades de alojamiento indeterminadas, se pondrán a disposición de las personas usuarias las que reúnen las características pactadas.

### **Artículo 25 Paga y señal por parte de los usuarios**

Las personas titulares de los establecimientos de alojamiento pueden exigir a los usuarios que efectúen una reserva, un adelanto del precio que se entiende a cuenta del importe resultante de los servicios que se prestarán. [En el caso de reservas efectuadas por teléfono, email u otro sistema, el cliente debe ingresar la paga y señal antes de 48 horas, en caso de no hacerlo, se entiende la reserva por desestimada.](#)

Cuando la reserva se haya realizado mediante herramientas de pago electrónico y el establecimiento opte por cargar un adelanto del precio en concepto de paga y señal, este cargo se efectuará dentro de las 48 horas siguientes a la formalización de la reserva. Transcurrido este plazo sin efectuarse el cargo se entiende confirmada la reserva sin adelanto de parte del precio.

### **Artículo 26 Cancelación de la reserva**

1. El establecimiento de alojamiento turístico está obligado a informar a la persona usuaria, antes de la formalización del contrato, sobre las cláusulas de cancelación.

2. La cancelación efectuada por el usuario dentro de los diez días anteriores a la fecha de llegada da lugar a las siguientes penalizaciones, salvo pacto en contrario:

- a) Reserva para dos o menos días, el 50% del precio total de la estancia. [Ofrecemos la posibilidad de canjear la paga y señal para otra fecha acordada.](#)
- b) Reserva por más de dos días y hasta siete días, el 35% del precio total de la estancia.
- c) Reserva por más de siete días, el 25% del precio total de la estancia.

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

3. El usuario tiene derecho a cancelar la reserva confirmada, sin penalización, siempre que se haga antes de los diez días anteriores a la fecha de llegada, salvo pacto en contrario. [En este caso los gastos bancarios devengados del retorno del dinero serán a cargo del cliente.](#)

### **Artículo 27 Resarcimiento por renuncia de la estancia**

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

Cuando la persona usuaria 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 por utilizar, salvo pacto específico entre las partes. [Si la renuncia es debida a causas de fuerza mayor no pediremos resarcimiento.](#)

### **Artículo 28 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 la persona usuaria ha abonado la paga y señal, el establecimiento está obligado a mantener la reserva efectuada sin ningún límite horario por el número de días que esta cubra, salvo pacto en contrario. [La reserva, si el cliente no se presenta ni contacta con nosotros, sólo se mantendrá para la primera noche. Si el cliente nos contacta para conservar la reserva, los días que no haya utilizado el servicio pero que se le han guardado, se le facturarán como utilizados.](#)