

Extracte de l'articulat regulador de les condicions de contractació vigent:

DECRET 159/2012, de la Generalitat de Catalunya, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic.
[En blau: afegim les nostres condicions particulars](#)

Article 23 Contestació a les peticions de reserva

Si l'establiment no dona resposta, en el termini màxim de 24 hores, a les peticions de reserva efectuades pels usuaris, s'entén que la reserva no ha estat acceptada. De totes maneres, l'establiment ha d'informar, al més aviat possible, de forma fefaent, a la persona o usuaris que havien sol·licitat la reserva de la no acceptació de la reserva i de les causes de la no acceptació.

Article 24 Objecte de la reserva

Quan els usuaris hagin obtingut confirmació de reserva d'unitats d'allotjament concretes, amb l'especificació del nombre o ubicació, les persones titulars dels establiments han de posar-les a la seva disposició en la data convinguda.

Si la reserva fos per unitats d'allotjament indeterminades, s'han de posar a disposició de les persones usuàries les que reuneixen les característiques pactades.

Article 25 Paga i senyal per part dels usuaris (bestreta)

Les persones titulars dels establiments d'allotjament poden exigir als usuaris que efectuïn una reserva, un avançament del preu que s'entén a compte de l'import resultant dels serveis que es prestaran. [En el cas de reserves efectuades per telèfon, email o un altre sistema, el client ha d'ingressar la paga i senyal abans de 48 hores, en cas de no fer-ho, s'entén la reserva per desestimada.](#)

Quan la reserva s'hagi realitzat mitjançant eines de pagament electrònic i l'establiment opti per carregar un avançament del preu en concepte de paga i senyal, aquest càrrec s'efectuarà dins les 48 hores següents a la formalització de la reserva. Transcorregut aquest termini sense efectuar-se el càrrec s'entén confirmada la reserva sense avançament de part del preu.

Article 26 Cancel·lació de la reserva

1. L'establiment d'allotjament turístic està obligat a informar la persona usuària, abans de la formalització del contracte, sobre les clàusules de cancel·lació.

2. La cancel·lació efectuada per l'usuari dins dels deu dies anteriors a la data d'arribada dona lloc a les següents penalitzacions, llevat de pacte en contrari:

a) Reserva per dos o menys dies, el 50% del preu total de l'estada. [Ofereim la possibilitat de canviar la paga i senyal per a una altra data acordada.](#)

b) Reserva per més de dos dies i fins a set dies, el 35% del preu total de l'estada.

c) Reserva per més de set dies, el 25% del preu total de l'estada.

Les anteriors penalitzacions no són aplicables quan la cancel·lació es produeix per causa de força major, degudament acreditada.

3. L'usuari té dret a cancel·lar la reserva confirmada, sense cap penalització, sempre que es faci abans dels deu dies anteriors a la data d'arribada, llevat de pacte en contra. [En aquest cas les despeses bancàries meritades del retorn dels diners seran a càrrec del client.](#)

Article 27 Rescabament per renúncia de l'estada

La persona titular de l'establiment d'allotjament turístic està obligada a informar la persona o usuaris, abans de la realització del contracte, sobre la normativa aplicable en cas de renúncia de l'estada.

Quan la persona usuària d'un establiment d'allotjament abandoni la unitat reservada abans de la data fins la qual la tenia reservada, la persona titular de l'establiment pot demanar fins a l'equivalent al 50% del preu total dels serveis que restin per utilitzar, llevat de pacte específic entre les parts. [Si la renúncia es deu a causes de força major no demanarem rescabament.](#)

Article 28 Manteniment de la reserva

Quan l'establiment hagi confirmat la reserva sense l'exigència de cap paga i senyal, està obligat a mantenir-la fins a l'hora concertada amb la persona usuària, i en cas de no haver-ho fet, fins a les 20 hores del dia assenyalat.

Si la persona usuària ha abonat la paga i senyal, l'establiment està obligat a mantenir la reserva efectuada sense cap límit horari pel nombre de dies que aquesta cobreixi, llevat de pacte en contra. [La reserva, si el client no es presenta ni contacta amb nosaltres, només es mantindrà per a la primera nit. Si el client ens contacta per conservar la reserva, els dies que no hagi utilitzat el servei però que se li han guardat, se li facturaran com utilitzats.](#)