



El Edén de Peñíscola SL

C/. Madrid, 6 – 12.598 Peñíscola

www.camping-eden.com - camping@camping-eden.com

(+34) 964 480 444 / 964 480 562

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS (revisada a 22/09/2023)

Válida para todas las reservas tramitadas a partir de la fecha de publicación (22/09/2023) y con los gastos de gestión de reserva pagados.

-A toda reserva se le aplicará unos gastos de gestión; a cambio podrán solicitar la cancelación de la misma en base a lo expuesto en el presente documento. Cualquier reserva que por alguna razón no hubiese satisfecho el importe de los gastos de gestión quedará descubierta de todo tipo de cobertura y/o beneficios de la "Política de cancelación de reservas" determinada en este mismo documento ante eventuales solicitudes de cancelación, de cambio de fechas de la reserva o estancia, y, en general, de cualquier cambio sobre la reserva.

-La cancelación puede solicitarse tanto por causas de fuerza mayor como por cualquier otra razón, siendo objeto de las mismas condiciones. En cualquier caso, las condiciones de cancelación para reservas de parcela o de bungalow son diferentes.

-Toda cancelación debe ser comunicada vía e-mail y de forma explícita e indubitada, es decir no puede ser formulada como una pregunta o de forma ambigua, debe ser taxativa e incluir el nº de estancia y el nombre y apellidos así como el nº de documento de identidad. A tal efecto puede cumplimentar el formulario de [este enlace](#).

-A efectos de cálculo se tomará como fecha y hora de cancelación la que señale la hora de envío del e-mail o formulario. Así mismo, por norma general, se computará como fecha y hora de llegada las 08:00 hs. del día de llegada.

-Todas las cancelaciones y/o Incomparecencia* (No-showing) perderán automáticamente todo derecho sobre la reserva y estancia.

*Se considera "Incomparecencia" cuando alcanzadas las 23:59:59 hs. del día de llegada no se tuviera aviso de ninguna incidencia que indicara la llegada a lo largo del día siguiente, perdiendo además todo derecho sobre la reserva y la estancia, poniendo a disposición de otras llegadas la parcela o bungalow reservado (con o sin asignación de nº).

-Por lo general, todas las cancelaciones conllevarán una penalización, a excepción de los casos señalados. Dicha penalización será facturada bajo tal concepto, siendo reembolsado el importe restante en la forma en la que se efectuó el pago. Aquellas penalizaciones cuyo importe a aplicar sea superior al pago a cuenta realizado por la reserva, no recibirán ningún reembolso ni deberán pagar el importe restante.

-Los gastos de reserva no son recuperables y no forman parte del pago a cuenta por la reserva, aun habiendo sido pagados conjuntamente.

-CAMBIOS DE FECHAS EN LA RESERVA

-Si lo que desea es modificar las fechas de su reserva y ello es posible, se cobrarán 10,00 € de gastos de gestión.

-Las solicitudes de cambio de fecha de reservas de bungalós que puedan atenderse, mantendrán el precio de la estancia reservada inicialmente en caso que el resultante para la nueva estancia fuera inferior.

-En los casos de cambios de fechas, si el importe solicitado a cuenta por la reserva en las nuevas fechas fuera superior al pagado por la inicial, se solicitará el pago adicional para satisfacerlo.

-CANCELACIÓN DE RESERVA DE BUNGALÓ

De 1 de enero al 15 de junio y del 01 de octubre al 31 de diciembre (queda excluida cualquier reserva con fecha de estancia que incluya las fechas comprendidas entre 16 de junio y 30 de septiembre, ambas incluidas)

-Cancelación hasta 30 días antes de la fecha de llegada:

-Reservas de fin de semana (1 ó 2 noches que incluyan sábado)*: Penalización del 75% del importe pagado a cuenta por la reserva.

-Resto de reservas*: Penalización del 40% del importe pagado a cuenta (importe mínimo: 100,00 €)

***Nota:** Reservas que incluyan el viernes, sábado o domingo de Semana Santa, al igual que el 24 ó 31 de diciembre, y cualquier víspera de festivos, estarán penalizadas con 200,00 € adicionales.

-Cancelación hasta 14 días antes de la fecha de llegada:

-Reservas de fin de semana (1 ó 2 noches que incluyan sábado)*: Penalización del 90% del importe pagado a cuenta por la reserva.

-Resto de reservas*: Penalización del 60% del importe pagado a cuenta (importe mínimo: 200,00 €)

***Nota:** Reservas que incluyan el viernes, sábado o domingo de Semana Santa, al igual que el 24 ó 31 de diciembre, y cualquier víspera de festivos, estarán penalizadas con 250,00 € adicionales.

-Cancelación hasta 7 días antes de la fecha de llegada:

-Reservas de fin de semana (1 ó 2 noches que incluyan sábado): Penalización del 100% del importe pagado a cuenta por la reserva.

-Resto de reservas*: Penalización del 80% del importe pagado a cuenta (importe mínimo: 300,00 €)

***Nota:** Reservas que incluyan el viernes, sábado o domingo de Semana Santa, al igual que el 24 ó 31 de diciembre, y cualquier víspera de festivos: 100% de penalización

-Cancelación con menos de 7 noches de antelación a la fecha de llegada:

-Penalización del 100% del importe adelantado a cuenta.

Entre 16 de junio y 30 de septiembre (y cualquier reserva que incluya estas fechas en su estancia):

-Cancelación hasta 30 días antes del día de llegada de la reserva: Penalización del 50% del importe pagado a cuenta por la reserva

-Cancelación hasta 14 días antes de la fecha de llegada de la reserva: Penalización del 75% del importe pagado a cuenta por la reserva (penalización mínima: 500,00 €).

-Cancelación hasta 7 días antes de la fecha de llegada de la reserva: Penalización del 85% del importe pagado a cuenta por la reserva (penalización mínima: 750,00 €).

-Cancelación hasta 2 días antes de la fecha de llegada de la reserva: Penalización del 90% del importe pagado a cuenta por la reserva (penalización mínima: 900,00 €).

-Cancelación con menos de 48 hs. antes de las 08:00 hs del día de llegada: Penalización del 100% del importe pagado a cuenta por la reserva

-CANCELACIÓN DE RESERVA DE PARCELA

Temporada promoción:

-Avisando con más de 24 hs. de antelación (hasta las 08:00 hs. del día anterior al de llegada):

- a) *Se cobrará, como penalización, el coste mínimo de la parcela reservada en su primera noche a precio de Tarifa General, independientemente de la tarifa y duración de la reserva.*
- b) *Podrá solicitarse nuevas fechas en el plazo máximo de 365 días* (sujetas a eventuales nuevas tarifas, condiciones de reserva, y disponibilidad), para ello se cobrarán unos nuevos gastos de gestión (10,00 €). Si las nuevas fechas reservadas requieren un pago a cuenta superior al ya efectuado, deberá ingresarse la diferencia en el modo y plazo ofrecido por el departamento de reservas.*

**Nota: El período de 365 días se refiere a la fecha de estancia, no a la fecha de solicitud.*

-Avisando con menos de 24 hs. de antelación:

- a) *Se cobrará, como penalización, el 100% del importe adelantado.*
- b) *Podrá solicitarse nuevas fechas en el plazo máximo de 365* días (sujetas a eventuales nuevas tarifas, condiciones de reserva, y disponibilidad), para ello se cobrarán unos nuevos gastos de gestión (10,00 €). Si las nuevas fechas reservadas requieren un pago a cuenta superior al ya efectuado, deberá ingresarse la diferencia en el modo y plazo ofrecido por el departamento de reservas.*

**Nota: El período de 365 días se refiere a la fecha de estancia, no a la fecha de solicitud.*

-Incomparecencia (No-Showing). Se pierde todo derecho al reembolso o posponer la reserva.

Temporada estival + Semana Santa (cualquier estancia que incluya fechas de ellas)

-Cancelación gratuita hasta 30 días antes de la fecha de llegada.

-Cancelación entre 29 y 15 días antes de la fecha de llegada. Penalización por el importe mínimo de la primera noche según la categoría de parcela reservada.

-Cancelación entre 14 y 7 días antes de la fecha de llegada. Penalización por el importe mínimo de la primera noche según la categoría de parcela reservada + 5,00 € por día extra reservado. Importe total mínimo 100,00 €, máximo 200,00 €.

-Cancelación entre 6 y 2 días antes de la fecha de llegada. Penalización por el importe mínimo de la primera noche según la categoría de parcela reservada + 10,00 € por día extra reservado. Importe total mínimo 150,00 €, máximo 250,00 €.

-Cancelación día anterior (antes de las 12:00 hs.). Penalización por el importe mínimo de la primera noche según la categoría de parcela reservada a precio de Tarifa General, independientemente de la tarifa y duración de la reserva + 10,00 € por día extra reservado. Importe total mínimo 250,00 €, máximo 300,00 €.

-Cancelación día anterior (después de las 12:00 hs. y hasta las 12:00 hs. del mismo día de llegada). Se reembolsará el importe excedente pagado a cuenta sobre 350,00 € (Ej.: Pagado a cuenta 400,00 €, reembolso de 50,00 €; pagado a cuenta 370,00 €, reembolso de 20,00 €). Pagos a cuenta inferiores a 350,00 €, no recibirán ningún reembolso.

-Incomparecencia (No-Showing): Se cobrará el 100% del importe adelantado.

-Los cobros extra por las causas anteriormente descritas se realizarán exclusivamente mediante pago electrónico con tarjeta bancaria o BIZUM. A tal efecto recibirá un enlace vía SMS al teléfono móvil y al correo electrónico facilitados para la reserva, el cual tendrá una fecha y hora de caducidad, momento en el que sin haber sido realizado el pago, se cancelarán los cambios solicitados volviendo la estancia a su estado anterior (es decir, como si no se hubiera realizado ninguna gestión).