

## **TEMPORADA 2020-21**

### **CONDICIONES ESPECIALES DE RESERVA COVID-19**

Este año queremos que disfrutes de tus vacaciones de manera tranquila y segura. Es por eso que hemos estado trabajando en un Protocolo de Funcionamiento Seguro Covid-19 y unas Condiciones Especiales de Reserva Covid-19.

Las Condiciones Especiales de Reserva Covid-19 son un anexo temporal y complementario a las Condiciones Generales de Reserva, que buscan garantizar un proceso flexible y comprensivo de modificación y anulación de reservas debido a la Covid-19. Estas condiciones especiales solamente estarán vigentes durante la pandemia.

Todas las medidas y procesos que se encuentran en estos nuevos Protocolos y Condiciones Especiales se han establecido buscando el bienestar y comodidad de nuestros huéspedes. Desde Balcons du Bettex, seguiremos realizando nuestros mejores esfuerzos para hacer de su estancia con nosotros unas vacaciones inolvidables, y para facilitar todo inconveniente que pueda acontecer durante y previo a su estancia.

¡El bienestar de nuestros clientes, es nuestro compromiso!

#### **1. Protocolo de seguridad Covid-19**

- Balcons du Bettex ha establecido un Protocolo de Funcionamiento Seguro Covid-19 cuyo objetivo es minimizar los puntos de contacto entre los huéspedes y con el personal, para mantener las condiciones de higiene y sanidad apropiadas para operar en condiciones de seguridad.
- El cliente declara conocer y aceptar dicho Protocolo, el que cumplirá de manera estricta y responsable.
- El no cumplimiento del Protocolo por parte de cualquiera de los huéspedes de un determinado grupo significa poner en riesgo a los demás huéspedes y al personal de Balcons du Bettex, por lo que todo incumplimiento al Protocolo facultará a Balcons du Bettex a poner término a la estancia de dicho grupo, quienes deberán abandonar el establecimiento. En dichos casos, se entenderá que la reserva queda anulada de pleno derecho, y no procederá reembolso alguno. Asimismo, Balcons du Bettex quedará facultado para cobrar una tarifa de desinfección equivalente a 150 Euros.

#### **2. Condiciones de Modificación o Anulación de Reservas por causas relacionadas con la Covid-19**

- Cuando por razones de *confinamiento o cuarentena en el país o ciudad de origen de los huéspedes* éstos se vean obligados a modificar o anular su reserva, Balcons du Bettex reembolsará el 100% de la reserva siempre y cuando, con una anticipación mínima de 8 días previos a la fecha de llegada, el cliente de aviso escrito de su voluntad de modificar o anular la reserva.
- Asimismo, Balcons du Bettex reembolsará sin límite temporal al cliente el 100% de la reserva en aquellos casos en que ésta no pudiere concretarse por causa de fuerza mayor relacionada con la Covid-19, entendiéndose como tal:
  - *Cierre de la estación de esquí por razones sanitarias*
  - *Cierre de fronteras*
  - *Confinamiento, restricciones de circulación o cuarentena en Francia o el departamento de la Savoie*
  - *Cierre de Balcons du Bettex por imposibilidad de prestar el servicio de alojamiento en condiciones que garanticen la seguridad de los huéspedes y sus empleados*
  - *Caso de contagio Covid-19 probado por un certificado médico o resultado de un test positivo*
- Para poder recibir el reembolso, el cliente deberá notificar por escrito a Balcons du Bettex en un plazo de dentro de las 24 horas desde que aconteció el hecho que motiva la modificación o anulación de la reserva, acreditando la causa justificante.

- En ningún caso procederá el reembolso cuando las causas que motivaron la modificación o anulación de la reserva hubieren podido ser conocidas por el huésped al momento de realizar la reserva.
- En aquellos casos en que una reserva incluya a más de una familia, solamente se anulará y reembolsará de manera proporcional la reserva de la familia que se vea afectada por las causas mencionadas en los párrafos anteriores.
- El reembolso se realizará en un plazo de 10 días hábiles desde la acreditación de la causa que motiva la modificación o anulación de la reserva.

### **3. Interrupción de la estancia por causas relacionadas con la Covid-19**

- Si Balcons du Bettex, en cualquier momento considera que no es posible operar en condiciones de seguridad para los huéspedes y sus empleados, quedará facultado para cerrar el establecimiento y poner término a la estancia de los huéspedes. Éstos deberán abandonar el establecimiento en un plazo de 24 horas, y tendrán derecho a recibir el reembolso a prorrata los días de la reserva que fueron cancelados.
- Si alguno de los huéspedes presenta síntomas de contagio Covid-19 tales como tos, fiebre, pérdida de olfato, etc., o si hubiere algún caso de contagio Covid-19 confirmado o sospechas de contagio, deberá dar aviso inmediato a Balcons du Bettex y a las autoridades sanitarias. Si el cliente no cumple con lo dispuesto precedentemente, Balcons du Bettex podrá dar aviso a las autoridades sanitarias de la presencia de un caso sospechoso de Covid-19.
- En caso de confirmarse algún caso de Covid-19, el grupo deberá interrumpir su estancia y abandonar el establecimiento, teniendo derecho a recibir el reembolso a prorrata de los días de la reserva que fueron cancelados
- Si las autoridades sanitarias obligasen a los huéspedes a hacer cuarentena en Balcons du Bettex y no existiese otro lugar donde poder realizarla, éstos deberán pagar la extensión de la estancia en el establecimiento al precio de tarifa que se encuentre publicado, hasta el día de su partida.
- En aquellos casos en que los clientes no cuenten con los medios físicos para volver a su país de origen por causas relacionadas con Covid-19 – cancelación de vuelos, cierre de carreteras, etc.-, Balcons du Bettex no tendrá obligación de extender la estancia de los clientes en el establecimiento. Sin embargo, Balcons du Bettex hará sus mejores esfuerzos por poner a su disposición de los huéspedes las unidades que se encuentren disponibles, al precio de tarifa que se encuentren publicados.