

POLÍTICA DE RESERVA



POLÍTICA DE PAGOS

CONFIRMACIÓN DE SU RESERVA

- Para confirmar la reserva se requiere el pago del 50% del total de los servicios contratados, a realizar en 5 días laborales tras la confirmación de de la cotización (la cual lleva las fechas, servicios contratados y las preferencias del huésped y supone un bloqueo de la disponibilidad).
- Si el alojamiento reservado es en Royal Suite, el importe requerido para confirmar será del 100%.

INICIO DE SU ESTANCIA

- El pago del 50% restante de los servicios contratados será, como fecha límite, 14 días antes de la fecha de llegada.
- Si el pago se realiza por transferencia bancaria, se solicitará el envío del justificante al menos 48 horas antes de la llegada.

DURANTE SU ESTANCIA

- A partir de su llegada, habiendo facilitado su tarjeta de crédito en garantía, tendrá la posibilidad de contratar servicios y tratamientos libremente, se bloquearían 4.000€ si la estancia se efectúa en (Suite Deluxe, Deluxe Premium) o 6.000€ (para estancias en resto de Suites) debiendo proceder a la cancelación de su saldo para poder seguir contratando servicios adicionales y hasta llegar nuevamente a esos límites.

CHECK OUT

- Las formas admitidas para el abono de la totalidad de los importes debidos al final de su estancia serán exclusivamente el pago mediante tarjeta de crédito, en efectivo (respetando la normativa vigente en materia de transacciones) o mediante tarjeta de débito.
- Para poder efectuar el pago de los importes pendientes mediante transferencia bancaria, los fondos deberán recibirse necesariamente antes del momento de la salida, por lo tanto, se requiere que las transferencias internacionales sean realizadas con una antelación de 4 días hábiles, mientras que en caso de transferencias nacionales la antelación requerida es de 2 días hábiles.
- En cualquier caso, para que el pago sea considerado válido, se deberá presentar el justificante de transferencia al departamento de Guest Service/ZEM Master, debiendo verificarse el ingreso en cuenta antes del momento de la salida.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

CANCELACIÓN DE SU RESERVA (*)

- Siempre que lo notifique con al menos 14 días de antelación a su llegada, el huésped podrá anular su reserva de alojamiento, programa y servicios sin cargo.
- Entre 14 y 7 días de antelación a su llegada, se aplicará el cargo equivalente al 50% de los servicios contratados durante el proceso de reserva (el primer depósito).
- Entre 7 y 1 día, se aplicará el cargo equivalente al 100% de los servicios contratados durante el proceso de reserva.
- Para que la cancelación sea efectiva, toda comunicación deberá ser realizada por escrito mediante correo electrónico al departamento de Reservas: reservations@zemaaltea.com

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN DE SUS RESERVAS (**)

- La fecha de llegada de una reserva con programa y alojamiento podrá ser modificada sin cargo siempre y cuando sea comunicado por escrito hasta 48 horas antes de la llegada.
- En caso de modificarse la fecha de llegada con menos de 48 horas se aplicarán los siguientes cargos: 500€ por reserva.
- En caso de salida anticipada respecto a la estancia inicialmente contratada, se aplicará el 100% de gastos correspondientes a la reserva en su totalidad, sin posibilidad de reembolso.

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN DE SUS PROGRAMAS Y TRATAMIENTOS (**)(***)

- El programa contratado podrá ser sustituido por otro programa, del mismo o mayor valor hasta 48 horas antes de la llegada del huésped sin penalización alguna.
- Una vez superado el límite de 48 horas, se aplicarán los siguientes cargos: 500€ en caso de sustitución de programa de 7/14/21 días de duración.

(*) Durante 2025, todos los cargos por cancelación podrán ser utilizados como créditos para futuras reservas durante un periodo de 6 meses, a contar desde la fecha de cancelación.

(**) Todos los cargos por modificación podrán ser utilizados como créditos para servicios adicionales a la carta durante la estancia y no serán reembolsados en casos de no utilización.

(***) La modificación de reservas, programas y tratamientos estará sujeta siempre a disponibilidad en el momento de efectuar el cambio.



FORMAS DE PAGO

1. El pago del depósito puede realizarse mediante tarjeta de crédito/débito a través de un enlace de pago seguro que le envía nuestro Agente de Reservas, o realizando una transferencia a nuestra cuenta bancaria. En este último caso, la reserva solo quedará confirmada desde el momento en que se reciba el pago en la cuenta o el huésped nos remita el justificante de transferencia.
2. Efectivo (respetando la normativa vigente en materia de transacciones). A fecha del 29/08/2024 el límite de transacción en efectivo para residentes fiscales en España es de 1000 euros. Para residentes fiscales en el extranjero, 9999 euros. Al superar ese límite se avisará al huésped que ZEM Wellness Clinic Altea enviará un informe a la Agencia Tributaria de España.
3. Transferencia Bancaria. A continuación los detalles para su pago por transferencia:

EMPRESA	ZEM WELLNESS CLINIC SL
IBAN	ES85 2100 1193 0902 0002 9780
SWIFT/BIC	CAIXESBBXXX
BANCO	Caixabank
DIRECCIÓN	CENTRO EMPRESAS BENIDORM AV. MEDITERRANEO, ED. TORRE LEVANTE 03503 - BENIDORM - ALICANTE
CONCEPTO	Indicando número de reserva, número DNI o Pasaporte.



TRANSFERENCIA BANCARIA

DETALLES PARA
EL PAGO POR
TRANSFERENCIA

EMPRESA	ZEM WELLNESS CLINIC SL
IBAN	ES85 2100 1193 0902 0002 9780
SWIFT/BIC	CAIXESBBXXX
BANCO	Caixabank
DIRECCIÓN	CENTRO EMPRESAS BENIDORM AV. MEDITERRANEO, ED. TORRE LEVANTE 03503 - BENIDORM - ALICANTE
CONCEPTO	Indicando número de reserva, número DNI o Pasaporte.