



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

Reservas

Una vez realice la reserva a través de nuestra página web, introduciendo los datos personales y sus datos de tarjeta de crédito, usted recibirá a su correo la confirmación de su reserva.

El precio de la reserva incluye todos los servicios y condiciones detallados a continuación.

Pago de la factura

El pago de la factura se realizará a la llegada al apartamento mediante tarjeta de crédito (Visa o Mastercard) o en efectivo (excepto máquina autocheck-in) en moneda local, excepto para las ofertas que tienen sus propias condiciones:

- No reembolsable: El cobro del 100% se hará en el momento de hacer la reserva.

Identidad de los huéspedes

El cliente deberá de comunicar a **Eric Vökel Boutique Apartments** el número total de personas que ocuparán el apartamento y por ello solamente estas personas podrán utilizarlo en función de lo reservado. En caso que sean más personas y si el apartamento tiene capacidad, tendrán que pagar el suplemento según las tarifas informadas por el personal de Recepción.

El cliente facilitará su nombre, correo electrónico, número de teléfono y país al efectuar la reserva.

Eric Vökel Boutique Apartments se reserva el derecho de pedir la misma información sobre los otros ocupantes si esto fuera necesario. Los niños menores de 3 años se alojan gratis. Sólo se admiten animales de compañía hasta 10 kg en los apartamentos y bajo petición explícita solamente. Se pueden aplicar cargos.

Condiciones Cancelación

En caso de tarifa cancelación gratuita:

- No se cobra nada hasta la llegada.

- Cancelaciones hasta 5 días antes de la llegada sin cargos, excepto Riverfront que son 7 días.



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

- En caso de cancelar fuera de este período, sólo se cobrará la primera noche. - Los datos de la tarjeta se utilizan sólo para garantizar la reserva.

En caso de tarifa no reembolsable:

- El total del precio de la reserva será cargado en el momento de la reserva.
- En caso de cancelaciones o modificaciones, se cargará el precio total de la reserva.

Servicio de Recepción y atención continuada

Todos nuestros edificios cuentan en la planta principal con un espacio destinado a recepción. En este espacio usted podrá recibir la atención por parte de nuestro personal.

Nuestra recepción está abierta en todos los edificios 365 días año de 9:00 a 17:00 horas, excepto en nuestro edificio en Ámsterdam que ofrecemos recepción 24 horas. En caso de llegadas fuera de nuestro horario de recepción le contactaremos para gestionar el check-in cómodamente. Le enviaremos toda la información para realizar el check-in mediante la máquina de autocheck-in en el mismo edificio, en la que deberá introducir la información indicada en la confirmación de la reserva. El sistema automático no acepta pagos en efectivo, pero podrá pagar con tarjeta de crédito. También encontrará un teléfono en el que habrá una persona de **Eric Vökel Boutique Apartments** que le atenderá en todo momento.

El check-in será a partir de las 15:00 horas, en el caso de llegar con anterioridad se intentará acomodarle en el apartamento, dependiendo de la disponibilidad del mismo.

El check-out se hará antes de las 11:00 de la mañana.

En nuestra recepción encontrarás personal que le ayudará en todo lo necesario para tu estancia.

Kit de Desayuno

Al reservar en nuestra página web, le proporcionaremos un kit de desayuno gratuito durante su estancia. Puede recoger su Kit de Desayuno en la recepción en cualquier momento de 9 a 17 horas y disfrutarlo en su apartamento. El Kit de Desayuno incluye zumo, café, leche, té, pan y algo dulce. Si tiene una intolerancia alimentaria, infórmenos a través de un correo electrónico a esta dirección book@ericvokel.com

Además en su apartamento contará una guía de restaurantes recomendados por la zona.



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

Wifi

Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de Wifi totalmente gratuito en los apartamentos. Los datos estarán en la carta de bienvenida, al lado del teléfono del apartamento y en cualquier momento lo pueden preguntar al personal de Recepción.

Caja de Seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita para usarlo por quien lo desee. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

Servicio de Limpieza periódica y cambio de ropa de cama y baño

Limpiamos el apartamento en el momento de la llegada y una vez cada siete días conjuntamente con el cambio de ropa, pero puedes contratar estos servicios tantas veces como lo necesites. Solo tienes que comunicárnoslo al hacer la reserva o a tu llegada.

Servicio de Toallas

Si necesitas más toallas puede solicitarlas en recepción en cualquier momento durante su estancia. Además en nuestro edificio con jacuzzi (Eric Vökel Atocha Suites) podrá disponer en recepción de toallas para el jacuzzi.



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

Servicio de Aparcamiento

En determinados establecimientos, tenemos acuerdos con aparcamientos cercanos. Le podremos informar de las condiciones si desea dejar aparcado su coche.

Kit de limpieza en el apartamento

Ponemos a disposición de los clientes un kit de limpieza para la cocina en el que encontrará todos los útiles para mantener en perfectas condiciones todo el menaje e instalaciones que se le ponemos a su servicio.

Manual del Apartamento

En su correo electrónico de bienvenida tendrá a su disposición un documento con toda la información útil para que su estancia sea lo más agradable posible. Encontrará ordenada la siguiente información: Mi Barrio, Nuestros servicios, Debe Saber (información práctica sobre teléfono, llaves...) y todas las instrucciones de los electrodomésticos para que pueda consultar si fuera necesario. No obstante, nuestro personal de Recepción estará a su servicio, durante el horario de ésta, para atenderle y ayudarle en cuantas consultas quiera realizar al respecto.

Servicio Custodia de Maletas

En todos nuestros edificios disponemos de lockers room para almacenar su equipaje totalmente gratis.

Servicio Impresora



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

Si necesitas imprimir un documento, nosotros le proporcionamos los medios necesarios para que pueda hacerlo. Durante el horario de recepción, nuestro personal le podrá imprimir los documentos necesarios.

Servicio de Lavandería

Todos nuestros apartamentos cuentan con lavadora/secadora, manual de uso y pastillas de jabón de ropa gratuitos.

Amenities de Baño

Hemos puesto en los baños de los apartamentos Gel y Champú para nuestros clientes.

Servicios de Conserjería

Ofrecemos servicios adicionales para nuestros clientes:

- Ayuda para obtener entradas en zonas de ocio y turísticos.
- Propuesta gastronómica por la zona del establecimiento.
- Localización de eventos.
- Asistencia a la entrada del apartamento.

Suministros y equipamientos

Todos los suministros de luz, agua y gas (según el establecimiento) están incluidos en el precio del apartamento.

Servicio de llamadas locales gratis

En todos nuestros apartamentos podrá disponer del servicio de llamadas locales gratis 24 horas, 365 días al año.

Impuestos

Todas las reservas realizadas en nuestros apartamentos están sujetas a impuestos (I.V.A.) y en algunas ciudades las estancias en nuestros apartamentos están sujetas al pago de la tasa turística.

De acuerdo con la ley de España, todas las reservas para edificios situados en España tienen un recargo del 10% (I.V.A.), este impuesto está incluido en la factura total de la reserva.

Establecimientos Eric Vökel Boutique Apartments en Barcelona:

- TASA TURÍSTICA: Impuesto municipal no incluido (5,5€ por persona y noche hasta el 31/03/2024, y 6,05€ por persona y noche a partir del 01/04/2024).

Establecimiento Eric Vökel Boutique Apartments en Amsterdam:

- De acuerdo con la ley de Holanda, todas las reservas tienen un recargo del 9% (V.A.T.), este impuesto está incluido en la factura total de la reserva.
- TASA TURÍSTICA: Todas las reservas tendrán un recargo del 7% sobre el total de la reserva + 3€ por persona por noche a pagar a la llegada.

Establecimiento Eric Vökel Boutique Apartments en Hamburgo:

- De acuerdo con la ley alemana, todas las reservas de alojamiento tienen un recargo del 7% (MwSt) de impuestos, incluido en la factura total de la reserva.
- TASA TURÍSTICA (City Tax - KTT): Incluida en el precio total de la reserva.

Establecimiento Eric Vökel Boutique Apartments en Copenhagen:

- De acuerdo con la ley danesa, todas las reservas de alojamiento tienen un recargo del 25% de impuestos, incluido en la factura total de la reserva.



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

Responsabilidades

Eric Vökel Boutique Apartments no se hace responsable de las consecuencias que se puedan derivar del uso que hace el cliente durante su estancia en el apartamento, incluidos daños, heridas, pérdidas por robo, fuego o actividad delictiva.

En el caso de que durante la estancia del cliente en el apartamento hubiera una avería ajena a un mal uso por parte del cliente e hiciera imposible su estancia en el mismo, **Eric Vökel Boutique Apartments** se encargará de solucionar la avería lo antes posible, previa notificación por parte del cliente. Si por alguna razón no se pudiera arreglar el problema **Eric Vökel Boutique Apartments** buscará otro apartamento al cliente de las mismas características.

Comportamiento del huésped

Eric Vökel Boutique Apartments son establecimientos "Family Friendly".

Está terminantemente prohibido no respetar el silencio nocturno, consumir drogas en todo el establecimiento y sus alrededores y/o cualquier otra violación de las condiciones generales de uso de los apartamentos. De lo contrario, se podrá aplicar una sanción o exigir el desalojo inmediato sin reembolso de los gastos de alojamiento abonados.

No está permitido fumar en los apartamentos, ni en el resto de las instalaciones del edificio y sus inmediaciones. Se establece una multa de 250€ por fumar en el edificio. En Amsterdam Suites, se establece una multa adicional de 500€ por activar la alarma detectora de humo. Si a consecuencia de activar la alarma, el cuerpo de bomberos se personara en el edificio, la sanción se verá incrementada por otros 1.000€ adicionales de multa.

De las 21h a las 9h está terminantemente prohibido hacer ruido en los apartamentos, terrazas/balcones y resto de las instalaciones. Y rogamos nos hagan saber cualquier incidencia que pudiera interrumpir su descanso nocturno.



ERIC VÖKEL
BOUTIQUE APARTMENTS

Condiciones generales de servicio y contratación

En Amsterdam Suites, a la llegada, se deberá autorizar un saldo retenido (no es un cargo) a una tarjeta bancaria válida, la cantidad de 250 EUR por apartamento en concepto de depósito de seguridad que se reembolsará íntegramente a la salida, un vez comprobado el estado del alojamiento.

El número de personas indicadas en la reserva no puede ser excedido y no se permiten visitas. Si se incumpliera esta política, el depósito de seguridad se activaría y/o el visitante no registrado podría ser desalojado.

El establecimiento está equipado con un sistema de video vigilancia con cámaras de seguridad en cada piso; las imágenes se encuentran debidamente grabadas con el objetivo de garantizar la seguridad en las instalaciones al completo.

Se prohíbe cualquier registro como residente en la dirección del establecimiento.