



## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

### 1. RESERVAS HOTEL

Al hacer una reserva en nuestro servicio de hotel se requiere el pago anticipado del 50% del importe total de la reserva.

Este pago anticipado garantiza su plaza y nos permite organizar adecuadamente los tiempos y recursos para atenderle de manera eficiente.

#### **CANCELACIONES O NO ASISTENCIA HOTEL**

Si se cancela la reserva con menos de 7 días o no se presenta en el día programado no se reembolsará el pago anticipado salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados. CASOS DE FUERZA MAYOR En caso de fuerza mayor (accidentes, problemas de salud graves o situaciones extraordinarias), se podrá valorar cada caso de forma individual.

Si la situación es adecuadamente justificada, el reembolso del pago anticipado será aprobado.

### 2. BONOS

Si el cliente posee un bono para hotel o guardería, será requerido que las cancelaciones sean llevadas a cabo con más de 24 horas de antelación utilizando cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono:
- WhatsApp:
- Correo electrónico: [hola@vivepetresort.com](mailto:hola@vivepetresort.com)

Si no cancela con la antelación solicitada, se considerará como un servicio usado y se descontará del bono correspondiente.

**Excepciones por fuerza mayor:** No se aplicarán estas condiciones si existe una causa de fuerza mayor, accidente o enfermedad grave o urgente que impida avisar con la antelación requerida. Las causas de fuerza mayor deberán ser evaluadas por la empresa, quien se reserva el derecho de decidir si son aceptadas.

- No serán válidos motivos no justificables, como no encontrar la localización del centro, cambios imprevistos laborales o personales, olvidos o descuidos, entre otros.
- Una vez iniciado el bono, en ningún caso será reembolsado el importe del bono.

- En caso de surgir cualquier inconveniente con el bono, la empresa podrá, a su discreción, ofrecer una alternativa o solución adecuada al caso.
- Los bonos adquiridos en Vive Pet Resort son válidos por un período de 3 meses para bonos de guardería y 6 meses para bonos de hotel a partir de la fecha de compra.
- Los bonos son intransferibles, excepto en circunstancias excepcionales a discreción de Vive Pet Resort.
- Si un servicio pagado con un bono se cancela dentro de los plazos establecidos en esta política, el valor del bono se conservará para futuros servicios.

Las cancelaciones de última hora o las no asistencias afectan directamente no solo al centro, sino también a otros clientes que podrían haber hecho uso de dicha plaza. Por ello, agradecemos enormemente que se respete esta política, y confiamos en la comprensión y colaboración de nuestros clientes para asegurar que todos tengan la oportunidad de recibir la atención que necesitan.

## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La compra de un bono no garantiza la disponibilidad continua y permanente del servicio.

## CONDICIONES GENERALES

### FORMAS DE PAGO

El cliente podrá elegir entre varias formas de pago durante el proceso de compra: Tarjeta de Crédito/Débito: Aceptamos tarjetas Visa, Mastercard y American Express a través de nuestro TPV. Efectivo Enlace de pago: Todo el intercambio de datos se realizará de forma cifrada mediante la plataforma de SumUp, y VIVE. no recibirá ningún dato de la tarjeta del cliente.

#### 1. Cancelación de Reservas de Alojamiento:

- **Más de 7 días antes de la llegada:** Reembolso completo del depósito o pago realizado.
- **Entre 3 y 7 días antes de la llegada:** Reembolso del 50% del depósito o pago realizado.
- **Menos de 3 días antes de la llegada:** No se realizará reembolso del depósito o pago realizado.
- **Cancelaciones durante la estancia:** No se realizarán reembolsos por días no utilizados.

#### 2. Cancelación de servicios de cuidado (Peluquería, guardería, cuidado a domicilio, paseos por el campo, transporte, etc.):

- **Más de 24 horas antes del servicio:** Reembolso completo del pago realizado.
- **Menos de 24 horas antes del servicio:** No se realizará reembolso.

3. Reembolsos por motivos de salud: En caso de que la mascota no pueda recibir el servicio debido a problemas de salud (con certificado veterinario), se ofrecerá un reembolso completo o la posibilidad de re-programar el servicio.

## PROCESO DE REEMBOLSO

Las solicitudes de reembolso deben realizarse por escrito a [hola@vivepetresort.com](mailto:hola@vivepetresort.com) indicando:

**(Nombre completo, centro VIVE donde se preste el servicio, fecha en que se prestó el servicio, el servicio realizado, importe solicitado, IBAN y justificante de titularidad de la cuenta).**

- Los reembolsos se procesarán en un plazo de 10 días hábiles y se realizarán mediante transferencia bancaria.

## CAMBIOS EN LA POLÍTICA

Vive Pet Resort se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Los cambios se notificarán a los clientes a través de nuestra página web o por correo electrónico.

## CURSOS PROFESIONALES

**MATRÍCULA:** El importe abonado no será reembolsado. Debe abonarse al momento de reservar la plaza.

**CURSO:** 15 días del inicio del curso tendrá que abonar el 100% del importe total. En caso de que el alumno quiera acceder a una financiación externa deberá optar por la aprobación antes de esta fecha. En caso que el alumno de un curso avise con más de 30 días de antelación antes del inicio del curso el importe pagado para el curso será devuelto.

- En situaciones de fuerza mayor debidamente justificadas y aceptadas por la empresa, a su discreción, se ofrecerá una nueva fecha para la realización del curso.
- VIVE se reserva el derecho a anular cualquier curso por razones de carácter administrativo, académico o sanitario.
- En caso de anulación, se ofrecerá una nueva fecha para la realización del curso y, en caso de que el paciente no tenga disponibilidad para la fecha asignada, se realizará el reembolso íntegro del importe ingresado por el alumno. Una vez iniciado el curso, no se realizará la devolución del coste de la matrícula bajo ningún concepto.

