



Turismo rural La Morera



Información para los clientes

Presentación.....	2
General.....	2
Comunicación e Información.....	2
Procedimientos.....	3
Depósito.....	3
Anulación.....	3
Durante la estancia.....	4
Fumadores.....	4
Comida y Bebida.....	4
Horarios.....	4
Equipamiento.....	4
Mascotas.....	5
Sostenibilidad.....	5
Finalmente.....	5



ALOJAMIENTO · RESTAURACIÓN · ACTIVIDADES · SERVICIOS



OSONA
Punt d'Informació
Turística



Reg. Turisme
PCC-000052
PCC-000073

Trabajamos por un turismo sostenible basado en la calidad, las buenas prácticas ambientales y la vinculación con el territorio

PRESENTACIÓN

En la Morera vivimos y desarrollamos la mayoría de nuestras actividades, básicamente relacionadas con el mundo rural, la naturaleza, el conocimiento y el turismo.

Los servicios de alojamiento, restauración, alquiler de espacios y organización de actividades son el medio que nos permite el mantenimiento de este equipamiento y de nuestra actividad. Los encontrará descritos en detalle en documentación específica que se puede descargar desde [nuestro sitio web](#) o la podéis solicitar y os la haremos llegar.

Se pueden contratar, mediante reserva previa, en cualquier época del año. En algún momento -por razones personales, actuaciones de mantenimiento u obras de mejora, etc.- el equipamiento puede permanecer cerrado unos días; de este aspecto se puede encontrar información actualizada en [nuestro sitio web](#).

Aparte de cumplir la legislación aplicable, observamos criterios de calidad, responsabilidad social y sostenibilidad. En la medida de lo posible, nos gusta compartirlo con nuestros vecinos, colaboradores y clientes, y hacerlos partícipes de una concepción vital respetuosa, humana y solidaria.

GENERAL

Por tratarse de un equipamiento público y encontrarse dentro de un espacio protegido existe normativa aplicable respecto a las actividades a realizar. En caso de duda explicadnos vuestra idea y lo comentamos.

En situaciones especiales (riesgo de incendio, previsión de nieve, peligros para el medio ambiente, etc.), el responsable del equipamiento o las administraciones correspondientes pueden ampliar o modificar algunos de estos aspectos. El cliente se compromete a respetarlo.

El cliente durante su estancia, excepto los aspectos imputables al gestor del equipamiento, es responsable de las personas alojadas, de sus acciones y del uso del equipamiento y los alrededores inmediatos. En caso de querer recibir invitados hay que indicarlo con antelación, para ver si es posible.

En pro de la convivencia entre clientes, usuarios y vecinos, respetando el medio natural y humano donde nos encontramos, os proponemos las medidas e indicaciones que encontraréis en el presente documento.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Antes y después de vuestra estancia en casa ponemos a vuestro alcance todos los medios de información y comunicación que nos son posibles: teléfono fijo y móvil, *whatsApp*, sitio web, correo tradicional y electrónico, presencia en redes sociales, *apps* y en varios portales y centrales de reservas relacionadas con el turismo rural.

Nos gusta mantener comunicación personalizada: encantados de recibir valoraciones, propuestas y observaciones, también respuesta a nuestros mensajes. Tratamos de ser ágiles y fluidos en estos procesos; lo que no podemos asegurar -por motivaciones técnicas, laborales y personales- es una respuesta inmediata.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Mañana: 9 a 14 horas.

Tarde: 16 a 20 horas.

Telefónica y por medios telemáticos.



ALOJAMIENTO · RESTAURACIÓN · ACTIVIDADES · SERVICIOS



OSONA
Punt d'Informació
Turística



Reg. Turisme
PCC-000052
PCC-000073

Trabajamos por un turismo sostenible basado en la calidad, las buenas prácticas ambientales y la vinculación con el territorio



PROCEDIMIENTOS

La reserva se formaliza mediante el ingreso de la **paga y señal** en la cuenta de calengobi sccl.

Esta será del 50% (estancias de 1 o 2 días), 35% (hasta 7 días) o el 25% (superiores) del importe total.

El importe restante se abonará, en efectivo o tarjeta (a partir de 50 €) en casa (en el momento de la entrada, en el caso de *alquiler de toda la casa con derecho a cocina*).

DEPÓSITO

Sólo en el caso de alquilar **toda la casa con derecho a cocina**, solicitamos el abono de entre 100 y 300 € en concepto de depósito. Este deberá realizarse, como más tarde, en el momento de entrar en la casa.

En la semana siguiente a la salida se comunicará la cantidad que procede devolver. Caso de anulación de la reserva antes de entrar en casa, si ha sido satisfecho, se devuelve íntegramente.

Pueden ser causa de no devolución (de parte o la totalidad, se valorará si procede) cualquier incumplimiento respecto a la devolución de la casa en distinto estado del que se encontró (disposición de mobiliario, limpieza, roturas o desaparición de elementos), consumos excesivos, tareas o dedicación no previstas, etc.

La devolución se realizará mediante ingreso en la cuenta indicada por el cliente (en éste y otros casos de devoluciones, los gastos bancarios -si existen- son a cargo del cliente).

ANULACIÓN

En caso de anulación de la reserva por parte del cliente -sin causa justificada de fuerza mayor documentada- podemos aplicar una **penalización** (coincidente con el importe de la paga y señal ingresada) si ésta se realiza con posterioridad a la fecha límite, según se explica a continuación:

Fechas especiales (Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, St.Joan y Castañada): 60 días antes de la fecha de entrada.

Fines de semana largos y puentes: 18 días anteriores a la fecha de entrada.

Resto del año: 10 días anteriores a la fecha de entrada.

Hecha con anterioridad nunca se aplica penalización. En el último periodo, según la casuística concreta (motivo del cliente, posibilidad de encontrar otro interesado, etc.), se podrá optar por otras opciones que no sea la aplicación de la penalización: devolver una parte o toda, mantenerla por otra fecha,...

En caso de acortar la estancia reservada u ocupación inferior a la reservada, puede facturarse hasta un 50% de los servicios no prestados.



A partir de 50€



En la casa grande



Espacios cerrados



En la liza



ALOJAMIENTO · RESTAURACIÓN · ACTIVIDADES · SERVICIOS



Reg. Turisme
 PCC-000052
 PCC-000073

Trabajamos por un turismo sostenible basado en la calidad, las buenas prácticas ambientales y la vinculación con el territorio

DURANTE LA ESTANCIA

FUMADORES

No se puede fumar en ningún espacio cerrado del equipamiento: ni común ni en las habitaciones propias. En casa y alrededores disponéis de ceniceros y papeleras para depositar las colillas. Y lo decimos nosotros, ¡que también fumamos!

COMIDA Y BEBIDA

Nosotros nos hacemos cargo de todo lo relacionado con la alimentación, salvo en el caso de *alquiler de la casa completa con derecho a cocina*, y de situaciones específicas comentadas con anterioridad: alimentación infantil, pastel de celebración, intolerancias específicas,...

HORARIOS

Establecemos unos horarios y algunas normas para facilitar la convivencia en este espacio común que es la Morera. Como todo, también podéis hacer vuestras propuestas: somos bastante razonables y flexibles.

ENTRADA Y SALIDA

Check-in / check-out: 11 a 13 horas y 17 a 19 horas.

Entrada / Salida en el tramo inmediatamente anterior / posterior a la primera / última comida contratada (*).

Saberlo con antelación nos permite una mejor organización. Agradecemos los respetéis.

Pueden adecuarse a otras necesidades; su variación puede afectar al precio del servicio.

COMIDAS (*)

Desayuno: 9 a 11 horas (self-service). **Comida:** 14 horas. **Cena:** 21 horas.

Pueden adecuarse a otras necesidades siempre que así lo acordemos entre todos.

Disponemos de un único comedor, que es donde todos compartimos las comidas que nosotros preparamos. Dado esto, y que las habitaciones no son lugar indicado para comer, entendemos que las comidas no contratados las realizareis fuera de casa. Podemos ofreceros amplia información de los restaurantes que podéis encontrar en ruta o, si lo preferís, prepararos picnics para vuestros desplazamientos.

() No aplicable en el caso de alquilar toda la casa con derecho a cocina (en este caso el alquiler se realiza por períodos múltiples de 24 horas, los horarios son pactados con el cliente y se nos puede contactar telefónicamente en cualquier momento del día). En el momento de la entrada se realiza la explicación de casa, se firma el contrato correspondiente, y se abonan los importes pendientes. Durante las 24 horas siguientes, el cliente ha de facilitar los datos necesarios para enviar el Registro de entrada a la policía.*

EQUIPAMIENTO

Atendiendo a las características de la casa, y para ofrecer un servicio adecuado, disponemos de diferentes equipamientos y elementos que podéis usar (consultar si suponen algún gasto extra): publicaciones en el punto de información, libros y documentación en la biblioteca, wi-fi y aparcamiento gratis, calefacción y chimenea, televisión, dvd, proyector, equipos de música, lavadora y secadora, nevera, microondas, botiquín, cunas de viaje, secador de pelo, rodillo quita-pelos, paraguas,... en el caso de *alquilar toda la casa con derecho a cocina*, todo ello y mucho más (encontraréis el detalle en el dossier correspondiente).

Si pensáis os puede hacer falta alguna otra cosa nos lo decís, a ver qué podemos hacer. En principio -salvo que lleguemos a acuerdo- no está permitido traer aparatos (equipos de sonido, iluminación, aires acondicionados,...) que supongan un gasto extra en el consumo.

MASCOTAS

En la Morera tenemos animales de granja y animales de compañía, y nos gusta ofrecerle la posibilidad de visitarnos a aquellos que también tenéis. Es un factor más -como fumar, hacer según qué actividades, viajar con niños, etc.- que puede afectar a la convivencia si no se tiene un poco de cuidado. Por esta razón hemos tomado algunas medidas (también por motivos de limpieza y de salud) y os invitamos a tener en cuenta al resto de personas.

Vosotros sois responsables de no alterar los aspectos naturales del entorno, no incidir en el desarrollo de las actividades humanas que se realizan, y no estorbar el disfrute de la casa y alrededores por parte de otras personas. La limpieza de los alrededores inmediatos también corre a cuenta vuestra.

Disponemos de cuatro habitaciones donde podéis alojaros con vuestras mascotas, pero siempre trataremos de no sobrepasar un máximo de 2 animales por habitación y 5 animales entre todos los que estamos en casa. Estas habitaciones son exteriores (masovería), con salida directa a la liza, los campos y el bosque. Agradeceremos se mantengan en la planta baja, ya que en la superior se encuentra la cama y el suelo es de madera. Los animales no podrán entrar en la casa grande, que es donde están los espacios comunes: comedor, cocinas, salas, punto de información,...

SOSTENIBILIDAD

Desde 2014 nuestra empresa está adherida a la **Carta Europea de Turismo Sostenible**, distinción que reconoce la implantación de buenas prácticas ambientales y la vinculación con el territorio, promovida por el Parque Natural del Montseny.

Os invitamos a colaborar con nosotros observando algunas ideas que podéis encontrar explicadas en casa y en documentación diversa. Ya veréis que muchas contribuyen también a la sostenibilidad de nuestro propio proyecto y, por este motivo, os lo agradecemos de manera especial.

Prestad especial atención a la recogida selectiva de basura y las indicaciones respecto a cómo consumir de manera equilibrada agua, luz, combustibles y cualquier producto en general. Descubrid cómo podéis convertirnos en colaboradores en la preservación del medio que nos rodea y las actividades económicas, culturales y tradicionales que son propias.

FINALMENTE...

Consideramos las normas y consejos unas referencias necesarias para podernos entender y, a partir de ellas, configurar entre todos cómo compartimos este especial espacio que es la Morera. La nuestra es una propuesta vital y no tendría ningún sentido sin la convivencia y la implicación de todos aquellos que participamos.

Agradecemos en gran medida vuestro concurso, vuestras aportaciones y comentarios, los ratos compartidos,... también, si habéis estado a gusto, os convirtáis en prescriptores nuestros y colaboréis en hacer de éste un proyecto con sentido y con futuro.

Saludos de los socios-trabajadores de la cooperativa Calengobi.



ALOJAMIENTO · RESTAURACIÓN · ACTIVIDADES · SERVICIOS



Reg. Turisme
PCC-000052
PCC-000073

Trabajamos por un turismo sostenible basado en la calidad, las buenas prácticas ambientales y la vinculación con el territorio