

FAQ MY GARDA HOLIDAY SRL

1. Come posso **pagare** la prenotazione?

La prenotazione può essere pagata con carta di credito (Visa, Mastercard), con bonifico bancario oppure in contanti all'arrivo con previa pre-autorizzazione dell'importo su una carta di credito.

1

2. Come posso pagare il **deposito cauzionale**?

Il deposito cauzionale si accetta solo con carta di credito (pre-autorizzazione dell'importo del deposito) oppure, a richiesta, con bonifico bancario. Non si accettano contanti per il deposito cauzionale.

3. A che ora posso fare il **check-in**?

Il check-in è previsto dalle ore 16.00. E' possibile comunicare l'orario del check-in desiderato nella parte dell'online check-in. Early check-in senza supplemento, secondo disponibilità, a partire dalle ore 13:00.

4. A che ora si effettua il **check-out**?

Il check-out è possibile entro le ore 10.00 del giorno di partenza. E' possibile comunicare l'orario del check-out desiderato all'agenzia durante il soggiorno. Late check-out senza supplemento, secondo disponibilità, entro le ore 12:00.

5. Chi paga la **tassa di soggiorno**? La tassa di soggiorno la pagano tutte le persone adulte e sono esenti i bambini di età inferiore ad anni 14 (non compiuti) - la tassa è calcolata per persona a notte

6. E' possibile che l'ospite provveda alla **pulizia finale**? No, la pulizia finale deve sempre essere eseguita dal servizio di pulizia professionale.

7. E' possibile portare la **biancheria da letto** da casa? No, il nostro servizio di pulizia e preparazione degli appartamenti è standardizzato e come gestori di case vacanze siamo tenuti ad offrire la biancheria da letto e gli asciugamani agli ospiti.
8. **Quanto costa e cos'è incluso nel pacchetto biancheria**? Il costo della biancheria è di 15€/persona/soggiorno ed include la biancheria da letto e un kit di asciugamani (1 grande, 1 medio, 1 piccolo) a persona, per l'utilizzo all'interno della casa vacanze. Non vengono forniti teli da spiaggia / piscina.
9. E' prevista la **pulizia quotidiana dell'alloggio**? No, le case vacanze vengono pulite soltanto a fine soggiorno (pulizia finale). E' possibile dunque richiedere una pulizia intermedia a pagamento (seguito disponibilità).
10. E' previsto il **cambio della biancheria**? E' possibile richiedere il cambio della biancheria all'agenzia al costo di 15€ a persona (seguito disponibilità).
11. Come faccio il **Check-in online**? Dopo la prenotazione riceverai i dati per accedere all'area Check-in online sul nostro sito www.mygardaholiday.com. In questa area potrai inserire i dati necessari per il check-in, richiedere l'orario del check-in, acquistare servizi aggiuntivi o metterti in contatto con l'agenzia.
12. Quali **dati servono per il Check-in online**? L'agenzia è obbligata alla comunicazione dei dati personali di tutti gli ospiti alle enti locali / pubblici. Verrai richiesto di indicare: Nome, Cognome, luogo e data di nascita di ciascun ospite e un numero di documento con data e luogo di rilascio della persona che ha effettuato la prenotazione.
13. **Come funziona il ritiro chiavi**? Tutte le informazioni per il ritiro delle chiavi saranno forniti da parte dell'agenzia entro qualche giorno prima della data di arrivo.

14. **Come restituire le chiavi alla partenza?** Si prega di rimettere le chiavi all'interno della cassetta chiavi dove le hai trovate all'arrivo utilizzando lo stesso codice ricevuto oppure riportare le chiavi nell'ufficio di MYGARDAHOLIDAY in Via Verona 230 (solo se hai ritirato le chiavi direttamente da noi all'arrivo).
15. **Possono prenotare anche i minori di 18 anni?** Non possiamo accettare prenotazioni da gruppi di minori di 18 anni senza che loro siano accompagnati da almeno un genitore e con autorizzazione scritta da parte di tutti i genitori.
16. **E' possibile fare il check-in prima delle ore 16:00?** In caso di disponibilità saremo lieti di farti entrare nell'alloggio prima delle ore 16:00. Early check-in senza costo aggiuntivo è possibile a partire dalle ore 13:00. Ci potrai comunicare l'orario del tuo arrivo all'interno dell'area Check-in Online.
17. **Come possiamo prenotare un transfer?** I transfer sono prenotabili nella sezione Online check-in dopo la prenotazione o contattandoci via email a segreteria@mygardaholiday.com
18. **Deposito bagagli:** per verificare la disponibilità dell'agenzia a custodire i tuoi bagagli presso l'ufficio in Via Verona 230, Lugana di Sirmione, invia la richiesta a segreteria@mygardaholiday.com