

FAQ MY GARDA HOLIDAY SRL

1. Welche **Zahlungsmöglichkeiten** gibt es?
Die Buchung kann mit Kreditkarte (Visa, Mastercard), per Banküberweisung oder bar bei Ankunft mit vorhergehender Kreditkartenvorautorisierung des Gesamtbetrages beglichen werden.
2. Wie kann die **Kaution** hinterlegt werden?
Die Kaution kann als Kreditkartenvorautorisierung hinterlegt werden oder, auf Anfrage, per Überweisung. Es ist nicht möglich, die Kaution bar zu hinterlegen.
3. Ab wann ist die **Anreise** möglich?
Anreise ab 16:00 Uhr. Sie können uns Ihre voraussichtliche Ankunftszeit im Bereich Online Check-in mitteilen. Sollten Sie früher anreisen richten wir es je nach Verfügbarkeit gerne ein, Sie bereits früher in die Unterkunft zu lassen. Early Check-in ohne Aufpreis, sofern verfügbar, ab 13:00 Uhr.
4. Bis wann steht die Unterkunft am **Abreisetag** zur Verfügung?
Abreise ist bis 10:00 Uhr am Abreisetag. Late Check-out ohne Aufpreis bis 12:00 Uhr möglich, jedoch nur nach Verfügbarkeit.
5. Wer bezahlt **Kurtaxe**?
Alle Gäste ab 14 Jahren bezahlen Kurtaxe. Diese ist in ihrer Höhe unterschiedlich je nach Ort und wird pro Person und Nacht entrichtet.
6. Ist es möglich selbst die **Endreinigung** zu machen?
Leider nein. Die Endreinigung muss stets von unserem professionellen Reinigungsservice gemacht werden, um den Gästen einen hohen Qualitätsstandard zu garantieren.
7. Ist es möglich die **Bettwäsche** selbst mitzubringen?

Leider nein. Unser Service ist standardisiert und sieht die Vorbereitung der Unterkunft mit Bettwäsche, Handtüchern und Einwegbedarf für den Aufenthalt vor. Als Anbieter von Ferienunterkünften über die großen Portale (Airbnb, Booking.com, Hometogo, etc.) sind wir hierzu verpflichtet.

8. Wie viel kostet und was beinhaltet das **Wäschepaket**?

Die Kosten für Bettwäsche und Handtücher (1 Duschtuch, 1 mittleres Handtuch, 1 kleines Handtuch, keine Strandtücher) betragen 15€/Person/Aufenthalt. Bitte beachten Sie dass die Nutzung der Handtücher nur in der Unterkunft gestattet ist und die Gebühr eine Leihgebühr ist (kein Kauf).

9. Wird die Unterkunft **täglich gereinigt**?

Nein. Im Preis ist nur die obligatorische Endreinigung vorgesehen. Es ist möglich, je nach Verfügbarkeit, eine Zwischenreinigung vor Ort anzufragen.

10. Wird die **Bettwäsche** während des Aufenthaltes gewechselt?
Nein. Es ist jedoch möglich Ersatzbettwäsche anzufragen (15€/Person, je nach Verfügbarkeit).

11. Wie wird der **online Check-in** gemacht?

Nach der Buchung erhalten Sie Zugangsdaten für den Online Check-in Bereich auf unserer Webseite www.mygardaholiday.com. Dort können Sie uns die benötigten Daten für den Check-in zukommen lassen, Ihre Buchung verwalten, Zusatzdienstleistungen buchen oder mit der Agentur Kontakt aufnehmen.

12. Welche Daten werden für den online Check-in benötigt?

Wir sind seitens der örtlichen Behörden zur Kommunikation der folgenden Gästedaten verpflichtet: Vorname, Nachname, Geburtsdatum und Geburtsort aller Gäste, Ausweisnummer sowie Ausstellungsdatum und Ort des Vertragspartners der Buchung.

13. Wie funktioniert die **Schlüsselübergabe bei der Ankunft**?

Einige Tage vor der Anreise erhalten Sie von uns alle Informationen zur Schlüsselübergabe zugeschickt. Diese erfolgt entweder in der Agentur oder vor Ort mit Hilfe eines Schlüsselkastens.

14. Wie erhalte ich die Schlüssel wenn ich erst spät **Abends anreise?**

Bei Anreise nach Ende der Öffnungszeiten werden wir Ihnen die Schlüssel in einem Schlüsselkasten vor der Agentur hinterlegen und alle Informationen hierzu rechtzeitig an Sie kommunizieren.

15. Wie erfolgt die **Schlüsselübergabe bei Abreise?**

Bitte hinterlegen Sie die Schlüssel am selben Ort wo Sie sie bei der Anreise aufgefunden haben.

16. **Können auch Minderjährige buchen?**

Leider können wir keine Gruppen von Minderjährigen akzeptieren, sofern diese nicht dauerhaft von mindestens einem Elternteil begleitet werden und jeder Minderjährige eine schriftliche Autorisierung der Eltern vorgelegt hat.

17. Wie kann ein **Flughafentransfer** angefragt werden?

Im Bereich Onlien Check-in können Sie die Buchung verwalten sowie Extras wie den Flughafentransfer anfragen (je nach Verfügbarkeit).

18. **Gepäckaufbewahrung**

Sollten Sie eine kurzzeitige Aufbewahrung Ihres Gepäcks benötigen, können Sie diese bei uns anfragen.