

PREGUNTAS FRECUENTES

Aquí abajo encontrarás respuesta a TODO lo que necesitas saber antes de RESERVAR.

¿Tienes alguna otra duda?

Contacta con nosotros y estaremos encantados de ayudarte :)

¿Dónde está la oficina de Planet Costa Dorada?

La oficina de Planet Costa Dorada está en: [Rambla Catalunya 24 Vilaseca 43480 Tarragona.](#)

¿Cómo puedo contactar con la agencia?

Por teléfono: +34 977 395 854

Por email: info@planetcostadorada.com

Rellenando el [formulario de contacto >](#)

¿En qué horario está abierta?

- Temporada Baja (de octubre a mayo) - Lunes a viernes: 9:30 a 13.30 h y de 16.00h a 19.00h. Sábado: 9:00 a 14:00 h.
 - Temporada Alta (de junio a septiembre) - Lunes a domingo: 9:30 a 13.30 h y de 16.00h a 20.00h.
-

¿Cómo busco un alojamiento en la página web?

Elige el destino, las fechas y número de adultos y niños en el buscador principal.

Y haz clic en BUSCAR.

Ahí podrás ver todos los alojamientos disponibles en las fechas seleccionadas.

Si quieres buscar de forma más exacta puedes incluir tus requisitos en los filtros de la columna de la izquierda.

¿Hasta qué edad se consideran niños en la reserva?

Si tus hijos tienen entre 0 y 16 años, deben incluirse en niños.

A partir de 17 años, son considerados adultos.

¿Cómo hago la reserva?

En 4 simples pasos, tu alquiler de vacaciones quedará reservado:

- Pulsa el botón azul de “reservar” a la derecha de la página.
- Rellena el formulario de reserva con tus datos personales.
- Selecciona el método de pago.
- Haz click en el botón azul que pone reservar.

Ya está. Revisa tu bandeja de email.

¿Qué métodos de pago se aceptan?

- Con tarjeta de crédito/débito a través de nuestra pasarela de pago online 100% segura. Y la forma más rápida de confirmar tu reserva.

- A través de transferencia bancaria. Al hacer tu reserva, te llegará un correo con los datos bancarios de Planet Costa Dorada. **Una vez que hagas la transferencia, envíanos el justificante de pago antes de 4 días.** Así evitaremos la cancelación automática de la reserva, con los gastos y comisiones que conlleva para ti.
-

¿Cómo pago el resto de la reserva?

El saldo pendiente de tu reserva deberás pagarlo 1 semana antes de la llegada.

Recibirás una notificación automática como recordatorio, con las indicaciones necesarias.

Si quieres pagarlo antes, contacta con nosotros y te daremos las instrucciones necesarias.

¿Puedo solicitar una factura?

Escríbenos a reservas@planetcostadorada.com y te la enviamos por correo electrónico.

Aparte del alojamiento, ¿hay cargos adicionales?

- Gastos de gestión 25€ por reserva.
 - Tasa turística de Catalunya: 1.10€ por persona y noche por un máximo de 7 noches.
Menores de 17 años exentos.
-

¿Hay que dejar una fianza?

Si. Se abona con tarjeta de crédito y se reembolsará entre 7 y 10 días después de la salida.

Dependiendo de la entidad bancaria, y una vez se revise el alojamiento.

La cuantía oscila entre 210€ y 1000€ dependiendo del tipo de alojamiento. La cantidad correspondiente la encontrarás debajo de la descripción del alojamiento.

Igual que con el segundo pago, recibirás una notificación automática para realizar el pago.

¿Cómo modifico una reserva?

Escríbenos un email a reservas@planetcostadorada.com

Sólo el titular de la reserva puede solicitar una modificación, y siempre antes de que cumpla el plazo de cancelación gratuita.

Todas las modificaciones son bajo petición y disponibilidad. Y deben ser aceptadas y autorizadas por Planet Costa Dorada.

No se aceptan modificaciones de reserva a alojamientos con tarifas especiales u ofertas. Y hay que pagar la diferencia de tarifa en caso de que la hubiera.

¿Qué pasa si tengo que cancelar mi reserva?

Todas las reservas pueden anularse gratuitamente.

Recibirás un reembolso completo (excepto los 25€ de gastos de gestión) siempre que lo hagas antes del fin del plazo de cancelación gratuita indicado en la reserva.

Como norma general, las condiciones de cancelación son:

Temporada baja:

Apartamentos - Cancelación gratuita **hasta 5 días antes de la llegada.**

Casas y villas - cancelación gratuita **hasta 14 días antes de la llegada.**

Temporada alta:

Apartamentos - Cancelación gratuita **hasta 14 días antes de la llegada.**

Casas y villas - cancelación gratuita **hasta 30 días antes de la llegada**

IMPORTANTE: Revisa las condiciones de tarifa específica de cada alojamiento para que, en caso de cancelación, no te excedas de la fecha límite.

Planet Costa Dorada no asume ninguna responsabilidad por cualquier posible pérdida debido a la falta de documentos de identidad, pasaportes, visas y la documentación requerida para su viaje. Se recomienda consultar con las embajadas, consulados y/o departamentos de visas correspondientes de los países que desea visitar. Es su responsabilidad obtener los documentos necesarios para su viaje.

¿Cuál es la estancia mínima para reservar?

Por norma general la estancia mínima es de 4 noches, aunque puede variar en función del tipo de alojamiento. Tenemos alojamientos disponibles para un mínimo de 1 y 2 noches según la temporada.

¿Se aceptan grupos de jóvenes?

Por norma general no se permiten reservas de grupos de jóvenes menores de 25 años. Pero hay alojamientos determinados donde si se aceptan reservas de grupos.

Puedes consultarlo en la descripción del alojamiento o contactando con nosotros por email a info@planetcostadorada.com

¿Puedo llevar a mi mascota?

Sí, siempre que reserves un alojamiento que admite mascotas.

La mayoría de nuestros alojamientos son Pet-Friendly. Usa el filtro “mascota” en el buscador y te aparecerán todos.

Tiene un suplemento de 10€/noche (aplicable a las primeras 7 noches de estancia) y debes indicarlo en el momento de hacer la reserva.

¿Cuál es la hora de entrada al alojamiento (Check-in)?

La entrada estará disponible a partir de las 17.00h.

¿Cuál es la hora de salida del alojamiento (Check-out)?

La hora de salida es máximo a las 10.00h. (Debemos dejarlo limpio y perfecto para la entrada del próximo cliente).

Pero si quieres salir más tarde, en algunas ocasiones estos horarios pueden admitir flexibilidad. (Bajo petición y con cargo extra). Consúltalo en recepción a tu llegada.

¿Dónde y a qué hora se recogen las llaves del alojamiento?

Las llaves se recogen en nuestra oficina central situada en:

Rambla Catalunya 24 Vilaseca 43480

Siempre a partir de las 17h.

Máximo hasta las 19.00h de septiembre a mayo.

Y hasta las 20.00h en junio, julio y agosto.

Después de este horario las llaves pueden recogerse en cualquier momento de una caja de seguridad situada en la puerta de la oficina. Tiene un suplemento de 80€.

Algunos alojamientos disponen de entrada autónoma. Podrás verlo en la descripción y recibirás toda la información necesaria en la confirmación de la reserva.

En cualquier caso, sólo se entregarán llaves en caja de seguridad si has realizado el check in online, pagado la totalidad de la reserva y abonado la fianza.

¿Cómo hago el check-in?

El check-in se realiza exclusivamente online. Puede hacerlo a través del siguiente enlace: [check-in online](#).

1 semana antes de tu llegada, recibirás un email con las indicaciones para hacerlo.

Ten listo los datos de todos los ocupantes del alojamiento, y la tarjeta de crédito/débito o datos para transferencia bancaria para abonar online el resto de la reserva, la fianza y la tasa turística.

¿Puedo hacer el check-in de forma presencial el día de mi llegada en la recepción?

Solo en casos excepcionales. Y tiene un coste de 30€ por persona.

Además, ten en cuenta que hacerlo en la oficina puede suponer que, después de un largo viaje, tengáis que hacer cola más de 1h.

¿Cómo puedo saber la dirección completa del apartamento?

Respetamos la privacidad y seguridad de nuestros propietarios y sus alojamientos, por ello mantenemos su dirección completa privada.

Una vez tengas tu reserva confirmada, recibirás la dirección completa en la confirmación de reserva.

¿Qué servicios están incluidos en el precio?¿Qué equipamiento tiene el alojamiento?

Todos los suministros. La electricidad, el gas y el agua están incluidos en el precio. Siempre que hagas un consumo responsable.

Las toallas y ropa de cama están incluidos en el precio. (1 toalla de ducha por persona y ropa de cama)

Para estancias a partir de 14 noches, se proporciona cambio de ropa gratuito cada 7 días.

La cocina está equipada con toda clase de utensilios para cocinar: sartenes, ollas, platos, vasos y cubertería.

No hay manteles, servilletas ni trapos de cocina.

El resto de servicios incluidos están especificados en la ficha del alojamiento. Revísalo atentamente antes de llegar.

¿Tengo que llevar toallas y ropa de cama?

Las toallas y ropa de cama están incluidos en el precio. (1 toalla de ducha por persona y ropa de cama)

Para estancias a partir de 14 noches, se proporciona 1 cambio de ropa gratuito cada 7 días.

¿Hay WiFi gratis en los alojamientos?

Si, todos nuestros alojamientos disponen de WiFi gratuito.

¿Disponen los alojamientos de parking incluido?

Una gran parte de nuestros apartamentos tienen plaza de parking propia. Consulta la ficha del apartamento para saber si el tuyo es uno de los que lo incluye.

¿Necesito llevar algo en concreto?

Equipamientos NO disponibles en los alojamientos:

Si necesitas consultar algo en concreto lo más fácil es realizar la consulta a nuestro equipo de atención al cliente.

En los apartamentos no vas a encontrar ningún tipo de consumible (sal, aceite, productos de higiene personal...) ni productos de limpieza.

No hay manteles, servilletas ni trapos de cocina.

No hay equipamientos como aspiradora, batidora, olla exprés, robots de cocina o freidora.

No hay secador de pelo.

Estamos comprometidos en cuidar del Medio Ambiente y en reducir el uso de plásticos. Por eso no proporcionamos ningún tipo de producto de higiene ni consumible de un sólo uso.

Sólo encontrarás un kit de limpieza básico para los primeros días, un rollo de papel higiénico de cortesía por baño y herramientas de limpieza reutilizables, como cepillos y fregonas, para ayudarte a mantener el apartamento en condiciones óptimas durante la estancia.

Viajo con un bebé y necesito una cuna y/o una trona.

Añádelo a tu reserva antes de realizar el pago.

Cuna 50€/reserva / Silla de bebé: 35€/reserva

Benefíciate del pack bebé (cuna + trona) por 65€/reserva. No olvides solicitarlo con antelación pues está sujeto a disponibilidad.

¿Está el servicio de limpieza incluido en el precio?

A tu llegada encontrarás el alojamiento limpiado por una empresa profesional y con la ropa de cama y toallas para que empieces a disfrutar de tus vacaciones desde el primer momento.

Después de tu estancia se volverá a limpiar, pero debes dejar el apartamento limpio y recogido, sin menaje sucio ni restos de comida y sacar la basura a los contenedores de la calle.

Puedes contratar un servicio de limpieza final, pero aún así deberás dejar el alojamiento en un estado mínimo y que no requiera una excesiva limpieza (Limpiar el menaje de cocina, tirar la basura, vaciar nevera / congelador y tirar restos de comida).

El precio de la limpieza final va desde los 100€ hasta los 150€ en función del tipo de alojamiento. Compruébalo en el momento de reservar y añádelo antes del pago.

En caso de no dejar el alojamiento en las condiciones adecuadas, se cobrará un cargo adicional por limpieza imprevista: Servicio de limpieza según alojamiento + 50€ extras.

¿Qué ocurre si rompo algo?

Deberás contactar con nosotros lo antes posible.

- Por teléfono: +34 977 395 854
- Por email: info@planetcostadorada.com
- Rellenando el [formulario de contacto >](#)

Haremos lo posible para arreglarlo o reemplazarlo y determinaremos si se le aplicará algún recargo o no a la fianza depositada.

¿Cuáles son las normas generales del alojamiento?

La persona titular de la reserva será la responsable del correcto comportamiento de todos los ocupantes.

Nuestros alojamientos se encuentran dentro de edificios y zonas residenciales por lo que deberán respetarse todas y cada una de las normas de cada comunidad y las siguientes normas generales.

No respetar dichas normas puede acarrear la retención total o parcial de la fianza e incluso la expulsión del alojamiento. Según Art 39 bis de la ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo la agencia podrá impedir la permanencia en el alojamiento a los usuarios que incumplan los reglamentos de uso o de régimen interior, y las normas generales de convivencia y de higiene.

- La ocupación máxima de cada alojamiento (incluyendo los niños) nunca podrá sobrepasar la expresamente autorizada por Planet Costa Dorada. De producirse, los inquilinos serán expulsados del alojamiento sin derecho a compensación ni reembolso posible.
- Respetar las horas de descanso y de uso de la piscina establecidas por cada complejo. Dentro de este horario está terminantemente prohibido cualquier tipo de ruido.
- El uso del agua y la electricidad debe ser medido y racional. Si se sobrepasa el límite establecido: luz 150 kw/semana y agua 5m³/semana, deberán pagar 1€ el kw y 5€ el m³ y los importes serán cobrados en el momento de la devolución de la fianza. Cuando el aire acondicionado esté funcionando las puertas y ventanas deben permanecer cerradas. ¡Ayúdenos a cuidar el medio ambiente!
- Está prohibido colgar / tender toallas u otros objetos en la barandilla de la terraza.
- Si el alojamiento dispone de toldo o protecciones éstas deberán cerrarse siempre que no se encuentre en el alojamiento. Daños causados por viento u otros motivos serán repercutidos en su fianza.
- Está prohibido el uso de barbacoas y chimeneas excepto en los alojamientos que disponen de las mismas y donde su uso ha sido autorizado expresamente por Planet Costa Dorada
- Si dispone de parking deberá aparcar únicamente en la plaza indicada por Planet Costa Dorada. Si dispone de cepo o mecanismo de bloqueo este deberá bloquearse a la salida.
- Tanto en piscinas comunitarias como en las villas con piscina privada es obligatorio ducharse antes del baño. Champús, jabones y otros productos no están permitidos en la piscina / ducha. En las piscinas comunitarias está prohibido todo tipo de juegos

que pudieran molestar a otros bañistas (pelotas, palas, discos) y tampoco se pueden utilizar colchonetas y flotadores. No se pueden clavar objetos como parasoles, toldos, lonas etc. en el césped.

- Los niños deberán siempre estar acompañados por adultos y siempre bajo su responsabilidad. En caso de accidentes Planet Costa Dorada nunca será responsable.
- El inquilino no puede guardar sus pertenencias (como carritos o bicicletas) en las zonas comunes de los inmuebles.
- Fumar dentro de los apartamentos está prohibido, salvo en aquellos que tengan terraza, donde se podrá fumar en el exterior, siempre respetando aquellos espacios que se consideren zonas comunes y puedan suscitar reclamaciones de los vecinos por las colillas.
- Animales de compañía: Si vienes con tu mascota, debes informar antes de hacer la reserva, para confirmar con Planet Costa Dorada las condiciones específicas sobre mascotas.

Ni Planet Costa Dorada ni el propietario del alojamiento se hacen responsables de ningún tipo de daños, directos o indirectos, que pudieran ocasionarse como consecuencia de mal uso por parte del cliente, incluyendo sin limitación de ningún tipo, pérdidas por causa de fuegos, robos, accidentes u otros tipos de daños.

El incumplimiento de cualquiera de las normas anteriores supondrá la pérdida del alquiler prepagado y de la fianza depositada.

Reservar un alojamiento con Planet Costa Dorada implica la aceptación absoluta e incondicional de estas condiciones generales, así como de la jurisdicción y competencia de los tribunales y juzgados locales, con renuncia expresa al propio fuero, en caso de ser distinto.

¿A qué hora tengo que salir? ¿Puedo salir más tarde?

La salida es antes de las 10.00h. Esta información también se incluye en el email de confirmación de reserva.

Si quieres ampliar el horario de salida, por favor pónete en contacto con nosotros el día antes de tu salida y haremos lo posible por satisfacer tus necesidades teniendo en cuenta la disponibilidad. En caso que sea posible se te cobrará un recargo dependiendo de la hora final.

No se garantiza que puedas salir más tarde, ya que puede que otros huéspedes lleguen el mismo día que tú dejas el apartamento.

¿Cómo hago la salida del alojamiento?

El alojamiento debe estar limpio y listo para salir como máximo a las 10.00h.

Y la basura depositada en los contenedores de la calle.

Si el alojamiento está en perfectas condiciones se devolverá la fianza al completo en un plazo de 7 días. En caso contrario se cobrará un cargo adicional por limpieza imprevista según el alojamiento + 50€.

¿Qué hago con la llave del apartamento a la salida?

No es necesario volver a la oficina a dejar las llaves.

Con todo limpio y recogido, saca el coche del parking para dejar el mando del coche junto con las llaves encima de la mesa del salón. Cierra la puerta al salir, nosotros nos encargamos de recogerla.

¿Qué hago si necesito asistencia inmediata durante mi estancia?

Dentro del horario laboral, contáctanos por teléfono o e-Mail.

En caso de emergencia contacta nuestro teléfono de asistencia 24 horas, cuyo número se te dará en el momento de la entrega de llaves.

¿Cuándo y cómo se devuelve la fianza?

Entre 7 y 10 días después de la salida. Si pasado este tiempo no lo hubieras recibido, contacta con nosotros.

¿Hay servicio de guardaequipaje?

Ofrecemos el servicio gratuito de consigna de equipaje en nuestra oficina. Consulta el horario de atención al público.

¿Qué más debo saber sobre la empresa?

Para información más detallada sobre nosotros y todo lo que podemos hacer por ti, consulta la página [NOSOTROS](#) de nuestra página web.