

FOIRE AUX QUESTIONS

Vous trouverez ci-dessous toutes les réponses à vos questions avant de RÉSERVER.

Avez-vous encore des doutes ?

Contactez-nous, nous serons ravis de vous aider :)

Où se trouve le bureau de Planet Costa Dorada ?

Le bureau de Planet Costa Dorada est situé à : Rambla Catalunya 24 Vilaseca 43480 Tarragone.

Comment puis-je contacter l'agence ?

Par téléphone : +34 977 395 854

Par email : info@planetcostadorada.com

En remplissant le [formulaire de contact >](#)

Quels sont les horaires d'ouverture ?

Basse saison (d'octobre à mai) - Lundi à vendredi : 9h30 à 13h30 et de 16h00 à 19h00.

Samedi : de 9h00 à 14h00.

Haute saison (de juin à septembre) - Lundi à dimanche : 9h30 à 13h30 et de 16h00 à 20h00

Comment rechercher un logement sur le site web ?

Choisissez la destination, les dates et le nombre d'adultes et d'enfants dans le moteur de recherche principal.

Cliquez ensuite sur RECHERCHER.

Vous pourrez alors voir tous les logements disponibles aux dates sélectionnées.

Si vous souhaitez affiner votre recherche, vous pouvez utiliser les filtres dans la colonne de gauche.

Jusqu'à quel âge considère-t-on les enfants dans la réservation ?

Si vos enfants ont entre 0 et 16 ans, ils doivent être inclus dans la catégorie des enfants.

À partir de 17 ans, ils sont considérés comme des adultes.

Comment effectuer la réservation ?

En 4 étapes simples, votre location de vacances sera réservée :

- Appuyez sur le bouton bleu « réserver » à droite de la page.
- Remplissez le formulaire de réservation avec vos informations personnelles.
- Sélectionnez le mode de paiement.
- Cliquez sur le bouton bleu « réserver ».

Voilà. Vérifiez votre boîte mail.

Quels modes de paiement sont acceptés ?

- Avec carte de crédit/débit via notre passerelle de paiement en ligne 100 % sécurisée. C'est le moyen le plus rapide de confirmer votre réservation.
- Par virement bancaire. Lors de la réservation, vous recevrez un email avec les coordonnées bancaires de Planet Costa Dorada. **Une fois le virement effectué, envoyez-nous la preuve de paiement dans les 4 jours**. Cela évitera l'annulation automatique de la réservation, avec les frais et commissions que cela entraînerait pour vous.

Comment régler le solde de la réservation ?

Le solde de votre réservation doit être payé 1 semaine avant l'arrivée.

Vous recevrez une notification automatique de rappel, avec les instructions nécessaires.

Si vous souhaitez le régler plus tôt, contactez-nous et nous vous fournirons les instructions nécessaires.

Puis-je demander une facture ?

Envoyez-nous un email à : reservas@planetcostadorada.com et nous vous l'enverrons par email.

Y a-t-il des frais supplémentaires en plus de l'hébergement ?

- Frais de gestion : 25 € par réservation.
 - Taxe de séjour de Catalogne : 1,10 € par personne et par nuit, pour un maximum de 7 nuits. Les mineurs de moins de 17 ans en sont exemptés.
-

Dois-je déposer une caution ?

Oui. Elle est **payée par carte de crédit et sera remboursée entre 7 et 10 jours après votre départ**, en fonction de la banque, et après vérification du logement.

Le montant varie entre 210 € et 1.000 € selon le type de logement. Le montant correspondant sera indiqué sous la description du logement.

Comme pour le second paiement, vous recevrez une notification automatique pour effectuer ce paiement.

Comment modifier une réservation ?

Envoyez-nous un email à : reservas@planetcostadorada.com

Seul le titulaire de la réservation peut demander une modification, et toujours avant l'expiration du délai d'annulation gratuite.

Toutes les modifications sont soumises à disponibilité et doivent être acceptées et autorisées par Planet Costa Dorada.

Les modifications de réservations à tarifs spéciaux ou en promotion ne sont pas acceptées. Et la différence tarifaire devra être payée en cas de modification.

Que se passe-t-il si je dois annuler ma réservation ?

Toutes les réservations peuvent être annulées gratuitement.

Vous recevrez un remboursement complet (à l'exception des 25 € de frais de gestion) si l'annulation intervient avant la date limite d'annulation gratuite indiquée dans la réservation.

En règle générale, les conditions d'annulation sont les suivantes :

Basse saison :

Appartements - Annulation gratuite jusqu'à 5 jours avant l'arrivée.

Maisons et villas - Annulation gratuite jusqu'à 14 jours avant l'arrivée.

Haute saison :

Appartements - Annulation gratuite jusqu'à 14 jours avant l'arrivée.

Maisons et villas - Annulation gratuite jusqu'à 30 jours avant l'arrivée.

IMPORTANT : Veuillez vérifier les conditions tarifaires spécifiques de chaque logement pour vous assurer que l'annulation ne dépasse pas la date limite.

Planet Costa Dorada décline toute responsabilité pour toute perte éventuelle due à un manque de documents d'identité, passeports, visas ou toute autre documentation requise pour votre voyage. Il est recommandé de consulter les ambassades, consulats et/ou départements de visas des pays que vous souhaitez visiter. Il est de votre responsabilité d'obtenir les documents nécessaires pour votre voyage.

Quelle est la durée minimum du séjour pour réserver ?

En règle générale, la durée minimale du séjour est de 4 nuits, bien que cela puisse varier en fonction du type de logement. Certains logements sont disponibles pour 1 ou 2 nuits en fonction de la saison.

Acceptez-vous les groupes de jeunes ?

En général, nous n'acceptons pas les réservations de groupes de jeunes de moins de 25 ans.

Cependant, certains logements acceptent ces réservations.

Vous pouvez le vérifier dans la description du logement ou nous contacter par email à :

info@planetcostadorada.com

Puis-je emmener mon animal de compagnie ?

Oui, à condition de réserver un logement qui accepte les animaux.

La plupart de nos logements sont « Pet-Friendly ». Utilisez le filtre « animal » dans le moteur de recherche, et vous verrez tous les logements qui les acceptent.

Un supplément de 10 €/nuit est applicable (pour un maximum de 7 nuits). Vous devez le préciser lors de la réservation.

Quelle est l'heure d'arrivée au logement (Check-in) ?

L'arrivée est à partir de 17h00.

Quelle est l'heure de départ du logement (Check-out) ?

Le départ doit être effectué avant 10h00 (le logement doit être propre et prêt pour le client suivant).

Dans certains cas, les horaires peuvent être flexibles (sur demande et avec un supplément).

Consultez la réception à votre arrivée.

Où et à quelle heure puis-je récupérer les clés du logement ?

Les clés sont à récupérer à notre bureau central situé à :

Rambla Catalunya 24 Vilaseca 43480.

Toujours à partir de 17h00.

Jusqu'à 19h00 de septembre à mai.

Jusqu'à 20h00 en juin, juillet et août.

Après ces horaires, les clés peuvent être récupérées à tout moment dans une boîte à clés située à l'entrée du bureau, moyennant un supplément de 80 €.

Certains logements disposent d'une entrée autonome. Vous le verrez dans la description et recevrez toutes les informations nécessaires lors de la confirmation de la réservation.

En tout cas, les clés ne seront remises dans la boîte à clés que si vous avez effectué le check-in en ligne, payé la totalité de la réservation et déposé la caution.

Comment effectuer le check-in ?

Le check-in se fait exclusivement en ligne.

Vous pouvez le faire via le lien suivant : [check-in en ligne](#).

1 semaine avant votre arrivée, vous recevrez un email avec les instructions nécessaires.

Ayez à disposition les informations de tous les occupants, ainsi que votre carte de crédit/débit ou vos coordonnées bancaires pour régler en ligne le solde restant de la réservation, la caution et la taxe de séjour.

Puis-je faire le check-in en personne le jour de mon arrivée à la réception ?

Seulement dans des cas exceptionnels. Cela coûte 30 € par personne.

Veuillez noter qu'un check-in à la réception peut impliquer une attente d'une heure après un long voyage.

Comment puis-je connaître l'adresse complète de l'appartement ?

Nous respectons la vie privée et la sécurité de nos propriétaires et de leurs logements, c'est pourquoi nous gardons leur adresse complète confidentielle.

Une fois votre réservation confirmée, vous recevrez l'adresse complète dans la confirmation de réservation.

Quels services sont inclus dans le prix ? Quel équipement est disponible dans le logement ?

L'électricité, le gaz et l'eau sont inclus dans le prix, à condition de faire une utilisation responsable.

Les serviettes et le linge de lit sont inclus dans le prix (1 serviette de bain par personne et le linge de lit).

Pour les séjours de plus de 14 nuits, un changement gratuit de linge est prévu tous les 7 jours.

La cuisine est équipée de tous les ustensiles nécessaires pour cuisiner : poêles, casseroles, assiettes, verres et couverts.

Il n'y a pas de nappes, de serviettes, ni de torchon de cuisine.

Les autres services inclus sont spécifiés dans la fiche du logement. Vérifiez-la attentivement avant d'arriver.

Dois-je apporter des serviettes et du linge de lit ?

Les serviettes et le linge de lit sont inclus dans le prix (1 serviette de bain par personne et le linge de lit).

Pour les séjours de plus de 14 nuits, un changement gratuit de linge est prévu tous les 7 jours.

Y a-t-il du Wi-Fi gratuit dans les logements ?

Oui, tous nos logements disposent d'un Wi-Fi gratuit.

Les logements disposent-ils d'un parking inclus ?

Une grande partie de nos appartements ont une place de parking réservée. Vérifiez la fiche de l'appartement pour savoir si le vôtre en dispose.

Dois-je apporter quelque chose de particulier ?

Équipements NON disponibles dans les logements :

Dans les appartements, vous ne trouverez aucun consommable (sel, huile, produits d'hygiène personnelle, etc.) ni produits de nettoyage.

Il n'y a pas de nappes, de serviettes, ni de torchon de cuisine.

Il n'y a pas d'équipements comme un aspirateur, un mixeur, une cocotte-minute, des robots de cuisine ou une friteuse.

Il n'y a pas de sèche-cheveux.

Nous nous engageons à protéger l'environnement et à réduire l'utilisation de plastiques. C'est pourquoi nous ne fournissons aucun produit d'hygiène ni consommable à usage unique.

Vous trouverez uniquement un kit de nettoyage de base pour les premiers jours, un rouleau de papier toilette de courtoisie par salle de bain et des outils de nettoyage réutilisables, comme des brosses et des serpillières, pour vous aider à maintenir l'appartement dans un état optimal pendant votre séjour.

Je voyage avec un bébé et j'ai besoin d'un lit bébé et/ou d'une chaise haute.

Ajoutez-les à votre réservation avant de procéder au paiement.

Lit bébé 50 €/réservation / Chaise bébé : 35 €/réservation

Profitez du pack bébé (lit bébé + chaise haute) pour 65 €/réservation.

N'oubliez pas de le demander à l'avance car il est soumis à disponibilité.

Le service de ménage est-il inclus dans le prix ?

À votre arrivée, vous trouverez le logement nettoyé par une entreprise professionnelle avec le linge de lit et les serviettes, pour que vous puissiez profiter de vos vacances dès le premier instant.

Après votre séjour, le logement sera de nouveau nettoyé, mais vous devez le laisser propre et rangé, sans vaisselle sale ni restes de nourriture, et sortir les poubelles dans les conteneurs de la rue.

Vous pouvez souscrire à un service de ménage final, mais vous devrez tout de même laisser le logement dans un état minimum ne nécessitant pas un nettoyage excessif (nettoyer la vaisselle, jeter les poubelles, vider le réfrigérateur/congélateur et jeter les restes de nourriture).

Le prix du ménage final varie de 100 € à 150 €, en fonction du type de logement. Vérifiez-le au moment de la réservation et ajoutez-le avant le paiement.

Si vous ne laissez pas le logement dans un état adéquat, un supplément pour nettoyage imprévu sera facturé : service de nettoyage selon le logement + 50 € supplémentaires.

Que se passe-t-il si je casse quelque chose ?

Vous devrez nous contacter dès que possible.

Par téléphone : +34 977 395 854

Par e-mail : info@planetcostadorada.com

En remplissant le [formulaire de contact >](#)

Nous ferons de notre mieux pour le réparer ou le remplacer, et nous déterminerons s'il y aura un supplément appliqué à la caution déposée.

Quelles sont les règles générales du logement ?

La personne titulaire de la réservation sera responsable du bon comportement de tous les occupants.

Nos logements se trouvent dans des immeubles et des zones résidentielles, il est donc nécessaire de respecter toutes les règles de la communauté ainsi que les règles générales suivantes.

Ne pas respecter ces règles peut entraîner la rétention totale ou partielle de la caution et même l'expulsion du logement. Selon l'article 39 bis de la loi 13/2002, du 21 juin, de Tourisme, l'agence peut empêcher le séjour dans le logement des utilisateurs qui enfreignent les règlements d'usage ou de régime intérieur, ainsi que les règles générales de convivialité et d'hygiène.

- L'occupation maximale de chaque logement (y compris les enfants) ne doit jamais dépasser celle expressément autorisée par Planet Costa Dorada. En cas de dépassement, les locataires seront expulsés du logement sans droit à compensation ni remboursement.
- Respectez les heures de repos et d'utilisation de la piscine établies par chaque complexe. Pendant ces heures, tout bruit est strictement interdit.
- L'utilisation de l'eau et de l'électricité doit être mesurée et rationnelle. Si la limite établie est dépassée : électricité 150 kW/semaine et eau 5 m³/semaine, vous devrez payer 1 €/kW et 5 €/m³, et les montants seront déduits au moment de la restitution de la caution. Lorsque la climatisation est en marche, les portes et fenêtres doivent rester fermées. Aidez-nous à protéger l'environnement !
- Il est interdit de suspendre/étendre des serviettes ou autres objets sur la rambarde du balcon.
- Si le logement dispose d'un auvent ou de protections, ceux-ci doivent être fermés lorsque vous n'êtes pas dans le logement. Les dommages causés par le vent ou d'autres motifs seront déduits de votre caution.

- L'utilisation de barbecues et de cheminées est interdite, sauf dans les logements où leur utilisation a été expressément autorisée par Planet Costa Dorada.
- Si vous disposez d'un parking, vous devez garer votre véhicule uniquement sur la place indiquée par Planet Costa Dorada. Si un dispositif de verrouillage est en place, il doit être verrouillé à la sortie.
- Dans les piscines communautaires comme dans les villas avec piscine privée, il est obligatoire de se doucher avant de se baigner. Les shampoings, savons et autres produits sont interdits dans la piscine/douche. Dans les piscines communautaires, tout type de jeu pouvant déranger les autres baigneurs (balles, raquettes, frisbees) est interdit, ainsi que l'utilisation de matelas gonflables et de bouées. Il est interdit de planter des objets tels que des parasols, auvents, bâches, etc., sur la pelouse.
- Les enfants doivent toujours être accompagnés par des adultes et sous leur responsabilité. En cas d'accident, Planet Costa Dorada ne sera en aucun cas responsable.
- Le locataire ne peut pas entreposer ses effets personnels (comme des poussettes ou des vélos) dans les parties communes de l'immeuble.
- Il est interdit de fumer à l'intérieur des appartements, sauf dans ceux disposant d'une terrasse, où il est possible de fumer à l'extérieur, tout en respectant les espaces considérés comme communs et pouvant susciter des plaintes des voisins à cause des mégots.
- Animaux de compagnie : Si vous voyagez avec votre animal, vous devez en informer Planet Costa Dorada avant de faire la réservation, afin de confirmer les conditions spécifiques concernant les animaux de compagnie.

Ni Planet Costa Dorada ni le propriétaire du logement ne sont responsables d'aucun dommage, direct ou indirect, pouvant résulter d'une mauvaise utilisation par le client, y compris, sans limitation, des pertes causées par des incendies, des vols, des accidents ou d'autres types de dommages.

Le non-respect de l'une des règles ci-dessus entraînera la perte du loyer prépayé et de la caution déposée.

Réserver un logement avec Planet Costa Dorada implique l'acceptation absolue et inconditionnelle de ces conditions générales, ainsi que de la juridiction et de la compétence des tribunaux locaux, avec renonciation expresse à toute autre juridiction, si différente.

À quelle heure dois-je quitter le logement ? Puis-je partir plus tard ?

Le départ doit être effectué avant 10h00. Cette information est également incluse dans l'e-mail de confirmation de réservation.

Si vous souhaitez prolonger l'heure de départ, veuillez nous contacter la veille de votre départ, et nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins en fonction des disponibilités. Si c'est possible, des frais supplémentaires vous seront facturés en fonction de l'heure de départ finale.

Nous ne garantissons pas que vous pourrez partir plus tard, car d'autres clients peuvent arriver le jour même de votre départ.

Comment dois-je effectuer mon départ du logement ?

Le logement doit être propre et prêt à être quitté au plus tard à 10h00.

Et les poubelles doivent être déposées dans les conteneurs de la rue.

Si le logement est en parfait état, la caution sera intégralement restituée dans un délai de 7 jours. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires pour un nettoyage imprévu seront facturés selon le logement + 50 €.

Que dois-je faire des clés de l'appartement lors du départ ?

Il n'est pas nécessaire de retourner à l'agence pour rendre les clés.

Une fois tout propre et rangé, sortez la voiture du parking et laissez la télécommande ainsi que les clés sur la table du salon. Fermez la porte en sortant, nous nous occupons de récupérer les clés.

Que faire si j'ai besoin d'une assistance pendant mon séjour ?

Pendant les heures du bureau, contactez-nous par téléphone ou par e-mail.

En cas d'urgence, contactez notre numéro d'assistance 24 heures sur 24, qui vous sera communiqué lors de la remise des clés.

Quand et comment la caution est-elle restituée ?

Entre 7 et 10 jours après le départ. Si vous ne l'avez pas reçue passé ce délai, veuillez nous contacter.

Y a-t-il un service de consigne de bagages ?

Nous offrons un service gratuit de consigne de bagages dans notre bureau. Consultez les horaires d'ouverture.

Que dois-je savoir de plus sur l'entreprise ?

Pour plus d'informations détaillées sur nous et tout ce que nous pouvons faire pour vous, consultez la page [NOUS](#) sur notre site web.