

## Cancelaciones del anfitrión

En el caso de que debas cancelar inevitablemente una reserva, las condiciones que figuran en la siguiente lista son aplicables a tu vivienda y a ti como anfitrión. Hemos decidido implementar estas disposiciones específicas con el fin de garantizarles tanto a huéspedes como a anfitriones un alto estándar de calidad. Para nosotros esto incluye el que los anfitriones respondan, si es posible, de forma rápida a los mensajes y peticiones, y que el anfitrión sólo acepte reservas si los huéspedes pueden asegurar su reserva de forma vinculante.

Por lo tanto, te rogamos que leas detenidamente las condiciones de cancelación aplicables. Al aceptar una reserva (lo cual también se aplica si la reserva ha sido aceptada por el sistema, así como con las llamadas "reservas inmediatas") has concluido un contrato vinculante con tu huésped para el uso de tu alojamiento durante el periodo de reserva. Las condiciones de cancelación forman parte de este contrato (Condiciones y privacidad, cláusula 6.5) y son aplicables tanto al huésped como al anfitrión. De acuerdo con las Condiciones Generales de la empresa, según la cláusula 9.1.4, no puedes cancelar solo, por ti mismo, este contrato.

**Importante:** La reserva quedará cancelada oficialmente únicamente tras recibir la confirmación de la cancelación (vía e-mail).

## Cancelar la reserva

Nuestro servicio de atención al cliente te pedirá el motivo de la cancelación. Es posible que se te pidan pruebas que demuestren que la cancelación de la reserva es inevitable. Necesitamos que nos des un buen motivo, ya que deberemos explicarle al huésped el porqué de la cancelación.

- Lo primero que has de hacer es ponerte inmediatamente en contacto con nuestro servicio de atención al cliente (por teléfono o **e-mail**) con el fin de analizar el paso siguiente a seguir.

Contacta inmediatamente con tu huésped e infórmale del motivo de tu cancelación.

**Importante:** Ofrécele a tu huésped una solución alternativa apropiada.

- En cualquier caso, la cancelación ha de figurar por escrito. Nuestro servicio de atención requiere un e-mail tuyo que contenga los detalles de la reserva (en concreto, los 8 dígitos del nº de reserva).
- Recibirás una confirmación de la cancelación (vía e-mail) tan sólo una vez que el servicio de atención al cliente haya recibido tu e-mail y lo haya procesado.

Si tu huésped no está conforme con la alternativa, o no te es posible ofrecerle una, entonces habrá de aplicarse una de las siguientes condiciones:

- Tu huésped tiene derecho a alojarse con 9flats o en una habitación de hotel de la misma categoría de precios.
- Si la vivienda u hotel cuesta más que la reserva original de 9flats, el huésped puede reclamarte, eventualmente, los gastos adicionales.

## Consecuencias

A continuación te explicamos cómo le afectará una cancelación al perfil de tu vivienda y a ti mismo como anfitrión. Con el fin de garantizarle tanto a nuestros huéspedes como a nuestros anfitriones el máximo nivel de calidad hemos decidido aplicar las condiciones siguientes. En primer lugar, queremos excluir las cancelaciones negligentes y asegurarnos de que entiendas cuáles son las responsabilidades que suponen el aceptar una reserva.

### En lo que te respecta como anfitrión:

- Si 9flats ha de cancelar una reserva a petición tuya, el huésped recibirá un reembolso completo de los gastos en que se haya incurrido. En consecuencia, no recibirás dinero alguno de la reserva cancelada.
- La factura correspondiente a la comisión que has recibido directamente de 9flats después de aceptar la reserva será considerada nula y sin efecto con tu cancelación.
- También se considera cancelación del anfitrión si tu huésped no puede encontrarse contigo a la hora acordada el día de su llegada y no puedes ser localizado en un plazo de tiempo razonable. Si, durante tu ausencia en el check-in previsto, el servicio de atención al cliente se ve en la obligación de cancelar la reserva para encontrarle un alojamiento alternativo al huésped, entonces la reserva quedará igualmente cancelada en tu nombre.

- Como se describe a continuación, a partir de la segunda reserva que canceles se te exigirá el pago de una tarifa de tramitación.
- Las cancelaciones se relacionan con el anfitrión y no con la vivienda, lo que significa que el número de cancelaciones se relaciona con la cantidad total de tus reservas aceptadas y no con la vivienda correspondiente.

## En lo que respecta a la vivienda:

- El calendario para la vivienda quedará bloqueado y no será liberado para el periodo que se haya cancelado con el fin de evitar más cancelaciones del anfitrión durante estos días para dicha vivienda.
- Se crea automáticamente una reseña negativa con una sola estrella en tu perfil y en el perfil de la vivienda correspondiente, lo cual indica que la reserva fue cancelada por ti.
- Debido a la reseña automática, la respectiva vivienda cae en los resultados de la búsqueda y es más difícil de encontrar dado que queremos ofrecerle a nuestros huéspedes sólo alojamientos que puedan reservar y anfitriones que sean fiables.
- A partir de la tercera cancelación dentro de un periodo de 6 meses, tu vivienda no aparecerá en los resultados de la búsqueda durante 3 meses.

## Tarifa de tramitación

A partir de tu segunda cancelación dentro de un periodo de 6 meses, se te facturará una tarifa de tramitación independientemente de que se trate de cancelaciones de viviendas diferentes.

- A partir de la segunda cancelación dentro de un periodo de 6 meses se te cobrará una tarifa de 100 euros.
- A partir de la segunda cancelación dentro de un periodo de 6 meses se te cobrará una tarifa de 200 euros, siempre y cuando la cancelación haya sido efectuada exactamente en el momento del check-in o en menos de 7 días anteriores al check-in.

## Conflictos y quejas

Tu huésped tiene la posibilidad de contactar con el servicio de atención al cliente si se encuentran defectos en lo que respecta a la vivienda o si no se corresponde con la oferta anunciada en 9flats (fotos, descripción, dirección, etc.). En tal caso, nuestro servicio de atención al cliente se pondrá en contacto contigo para discutir la situación contigo. Recopilamos la información del huésped (reclamación por escrito, así como fotos y demás pruebas), y en base a ello tratamos de encontrar una solución amistosa entre ambas partes. **Tu colaboración en este proceso es de suma importancia**, ya que queremos darle a ambas partes la oportunidad de exponer y explicar la situación. Si no fuera posible llegar a un acuerdo, y las circunstancias requirieran que el huésped buscara un alojamiento alternativo, entonces puede que 9flats deba hacer una cancelación en nombre del anfitrión.

Por lo tanto asegúrate de estar listo para recibir a tu huésped, de que el alojamiento esté ordenado y limpio y de que durante el día de llegada tu huésped pueda ponerse en contacto contigo. Sólo de esta manera puedes evitar desde el principio quejas y cancelaciones no deseadas. En nuestras preguntas **frecuentes puedes** encontrar más consejos.