

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y REMBOLSO (PARA RESERVAS FUTURAS Y/O ESTANCIAS EN EL HOTEL)

Como cliente potencial de Hotel Davimar es de vital importancia para nosotros ganarnos su confianza. Esta es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual les recomendamos leer el contenido de “Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso” bajo las cuales se rige nuestra empresa.

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN.

Todas las tarifas publicadas en nuestra página www.hoteldavimar.mx, Booking, Expedia y otras plataformas son tarifas rack. Es decir, son las tarifas máximas que se cobran por habitación en cualquier periodo del año, con excepción de los días de carnaval. Todas nuestras tarifas ya incluyen el IVA, así como el Impuesto al Hospedaje.

Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o bien, a nuestro correo electrónico recepcion@hoteldavimar.mx para recibir mayores informes sobre tipos de habitaciones, precios, promociones del mes, descuentos (sólo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago. Además, también le haremos llegar este documento vía correo electrónico.

Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo un depósito, transferencia o vía telefónica con tarjeta de crédito. Mientras dicho requisito NO HAYA SIDO CUMPLIDO las habitaciones estarán disponibles para su venta y los precios y/o promociones sujetas a cambios sin previo aviso.

GRUPOS:

Se considerarán grupos a la petición de reservaciones de 10 habitaciones mínimo y en adelante. *Aplica restricciones*.

Las reservas de grupos deberán realizar directamente por llamada telefónica, para que nuestros agentes puedan brindarles la atención.

Para garantizar una habitación o una reserva de grupos, las opciones de pago son exclusivamente las que se indican a continuación:

- Cargo a tarjeta crédito o débito (Visa o Master Card) Haciéndonos llegar sus datos y su respectiva autorización de cargo.



Pago por transferencia electrónica o depósito bancario.

En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48hrs. previas a la fecha de su reservación mediante un correo electrónico que incluya su **comprobante escaneado** el cuál debe contener: fecha de depósito, referencia, concepto (nombre de la persona que reserva y fecha).

Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo del hotel confirmándola. De no hacerlo 48hrs. antes entonces la reservación quedara sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.

Sólo se consideran GARANTIZADAS las reservaciones cuyo cargo haya sido completado.

Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar habitaciones que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación ANTES de proceder a reservar su habitación.

Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como el hotel se comprometen a cumplir con el **reglamento interno de hospedaje**; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, y cancelación.

Hotel Davimar se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malentendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.

Dicha información también se encuentra publicada para su consulta en nuestra página www.hoteldavimar.mx

RESERVACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE AGENCIA O LA PLATAFORMA DE VIAJES BOOKING Y/ EXPEDIA

En el caso de reservaciones hechas a través agencia o de la plataforma de viajes Booking.com, el huésped deberá entregar al recepcionista el comprobante impreso correspondiente a su reservación.

Si su reserva se encuentra confirmada a través de una carta garantía y el huésped no se presenta para hacer uso de la habitación, el cargo de igual forma será realizado, a excepción que se realice un cambio o cancelación con anticipación a la misma.



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN.

USTED RESERVÓ POR MEDIO DE UNA AGENCIA, PLATAFORMA DE VIAJE O EN INTERNET:

Si usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de agencia o de la plataforma de viajes de Booking.com, Expedia u otros; favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

USTED RESERVÓ DIRECTAMENTE CON HOTEL DAVIMAR:

Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica al (673 732 56 60) o por correo electrónico (recepcion@hoteldavimar.mx). Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación de Hotel Davimar antes de ponerse en contacto con nosotros.

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN NUESTRAS POLÍTICAS GENERALES DE CANCELACIÓN:

- Las reservaciones canceladas por lo menos **7 días previos a la fecha de su reserva ó llegada** se les APLICARÁ UN CARGO DEL 6% SOBRE EL PAGO TOTAL POR CONCEPTO DE COMISIÓN BANCARIA.
- Para reservas de último momento *aplica restricciones*.
- Todo reembolso se realizará vía depósito, transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU LLEGADA, para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- La modificación en la fecha de reservación deja sin efectos la excension de penalización por cancelación.
- Las reservaciones canceladas de **6 a 4 días previos a la fecha de la reserva** se harán acreedoras a una penalidad equivalente al **35% del importe total de su reserva**.
- Para reservas de último momento *aplica restricciones*.
- Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de



modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

- **Las reservaciones canceladas de 3 a 2 días previos a la fecha de reservación** se harán acreedoras a una penalidad equivalente **al 50% del importe total de la reserva**. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- **Las reservaciones canceladas 1 día previo a la fecha de reservación** se harán acreedoras a una **penalidad equivalente al 100% del importe total de su reserva**. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- La modificación en la fecha de reservación deja sin efectos la excension de penalización por cancelación.
- **Todas las reservaciones que NO HAYAN SIDO CANCELADAS CON ANTICIPACIÓN (NO SHOWS) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del costo total de la reserva SIN DERECHO A MODIFICAR LA FECHA EN SU RESERVACIÓN.**
- Todas las reservaciones podrán modificarse (fecha, tipo de habitación, etc.) SIN CARGO EXTRA SIEMPRE Y CUANDO EL HUÉSPED LO HAGA SABER AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON ANTICIPACIÓN, **las cuales NO SON transferibles a una segunda ni tercera persona.**
- Una vez utilizado el beneficio de modificación en la reserva por parte del huésped, aplican restricciones para procesos de cancelación.

MODIFICACIONES DE RESERVAS PARA GRUPOS

Aplica todo lo anteriormente mencionado a excepción de los siguientes puntos.

- Las **reservaciones grupales canceladas por lo menos 30 días previos** a la fecha de reservación pagadas en su totalidad o con anticipos ya sea en efectivo, tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, **APLICARÁ UN CARGO DEL 15% SOBRE EL TOTAL COMO PENALIZACIÓN.**
- Las **reservas grupales canceladas posterior de 29 a 15 días previos a la fecha de reservación pagadas** en su totalidad o con anticipos ya sea en efectivo, tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, **APLICARÁ UN CARGO DEL 40% SOBRE EL TOTAL COMO PENALIZACIÓN.**
- Las **reservas grupales canceladas posterior de 14 a 7 días previos** a la fecha de reservación pagadas en su totalidad o con anticipos ya sea en efectivo, tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, **APLICARÁ UN CARGO DEL 55% SOBRE EL TOTAL COMO PENALIZACIÓN.**
- Para reservas de último momento *aplica restricciones*.
- Las **reservas grupales canceladas posterior de 6 a 1 días previos** a la fecha de reservación pagadas en su totalidad o con anticipos ya sea en efectivo, tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, **APLICARÁ UN CARGO DEL 100% SOBRE EL TOTAL COMO PENALIZACIÓN.**

Notas importantes:

Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de habitación o número de habitaciones deberán solicitarse con anticipación.

La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 3 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá modificarse más de una ocasión.

Todo cambio estará sujeto a disponibilidad. Verifique con nuestros agentes si hay habitaciones disponibles para la fecha que a usted le interesa. No aplica en temporada alta, días festivos y fines de semana.

POLÍTICAS DE REEMBOLSO

- Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a Hotel y que serían los siguientes casos:



- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
- Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya permanecido hospedado.
- Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de Hotel el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
- TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la **cuenta del cliente**. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.
- Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso.

ATENTAMENTE

DAVIMAR S.A DE C.V.