

Las presentes políticas de cancelación obligan para su cumplimiento tanto a Copa de Oro, Hotel Boutique con su domicilio en Ramón Corona #75, en Mascota Jal. Como a los huéspedes que contraten sus servicios.

Toda persona que se hospede en este establecimiento está obligada a identificarse y registrarse en los formatos especiales que para tal efecto llevará a cabo el establecimiento.

Políticas/Policies:

Para Reservar:

Las reservaciones directas (cuando el cliente personalmente solicita su cotización) e indirectas (las agencias de viajes, promotores, etc.) pueden ser confirmadas hasta con 24 meses de anticipación a su llegada. Estas últimas tendrán las mismas políticas de reservación que los clientes directos y sus comisiones se otorgarán según el contrato convenido con la gerencia. Su llegada se puede registrar a cualquier momento a partir de las 3:00 pm. Las tarifas individuales con promoción o descuento no son reembolsables (tanto para clientes directos o agencias o promotores) en caso de cancelación de la totalidad de la reservación, no show o salida anticipada.

Los cambios de fecha están sujetos a disponibilidad y podrán hacerlo una sola vez. Si requiere hacer de un segundo cambio, no será posible ya no hay devoluciones y se tomará "Reservación cancelada".

Promociones:

Las promociones aplican bajo las siguientes restricciones:

Promociones Individuales — Copa de Oro

- 7 noches o más → 15% descuento
- 12 noches o más → 20% descuento
- 20 noches o más → 25% descuento
- 30 noches o más → 40% descuento

Promociones Grupales — Copa de Oro

- 12 habitaciones o más → 15% descuento
- 15 habitaciones o más → 18% descuento
- 18 habitaciones o más → 20% descuento
- 20 habitaciones o más → 22% descuento
- 23 habitaciones (hotel completo) → 25% descuento
- 24 unidades (hotel + 1 Airbnb) → 28% descuento
- 25 unidades (hotel + 2 Airbnb) → 30% descuento

Cancelaciones, Cambios de Fecha, No Show y Check-in:

Estancias Individuales

1. Cancelación de la estancia

Las reservas individuales podrán cancelarse sin penalización hasta 7 días antes de la fecha de check-in.

Si la cancelación se realiza fuera de este plazo, se aplicará un cargo equivalente al depósito previamente realizado.

En caso de cancelación el mismo día de llegada o posterior, la reservación se considerará como no show, aplicándose los cargos correspondientes.

2. Cambios de fecha

Las reservas individuales podrán solicitar cambio de fecha hasta 10 días antes del check-in, sujeto a disponibilidad y autorización del hotel.

Una vez autorizado y confirmado el cambio de fecha:

- La reserva se considerará definitiva
- No se permitirán cancelaciones posteriores sin penalización
- No se permitirán cambios adicionales sin autorización del hotel

En caso de cancelación posterior al cambio de fecha, se aplicará el cargo correspondiente al depósito realizado.

3. Reducción de noches

Las reservas individuales podrán reducir noches hasta 10 días antes del check-in sin penalización.

Si la reducción de noches se realiza fuera de este plazo, se aplicará el cargo correspondiente al depósito previamente realizado.

4. Anticipo y pagos

Para confirmar la reservación individual, se deberá cubrir un anticipo del 50% del total de la estancia.

El 50% restante deberá cubrirse al momento del check-in.

En caso de no cubrir el monto total, el hotel podrá negar la entrega de la habitación.

5. Horario de Check-in y No Show

El horario de check-in está establecido a partir de las 3:00 p.m. del día de llegada.

El límite máximo para realizar el check-in será hasta las 7:00 a.m. del día siguiente.

Si el huésped no se presenta antes de las 7:00 a.m., la reservación se considerará como no show, aplicándose los cargos correspondientes.

Después de este horario:

- El hotel podrá liberar la habitación
- La reservación se considerará no presentada
- Se aplicarán los cargos correspondientes

6. Entrega de habitación

- El titular de la reservación deberá presentarse en recepción para realizar el check-in
- La habitación se entregará únicamente después de cubrir el saldo pendiente
- En caso de no cubrir el pago correspondiente, el hotel podrá negar la entrega de la habitación.

7. Check-out

El horario de salida (check-out) está establecido a las 12:00 p.m. del día de salida, sin excepción.

El hotel se reserva el derecho de negar la entrega de habitaciones o servicios hasta que se cumplan las condiciones de la reservación.

8. Estancias Prolongadas, Condiciones Extraordinarias y Ausencia del Huésped

Estancias Prolongadas

Se considerarán estancias prolongadas aquellas reservaciones que:

- Superen 5 noches consecutivas, o
- Bloqueen un número significativo de habitaciones, o
- Correspondan a producciones, eventos, estancias laborales o reservas especiales.

Para este tipo de estancias, aplicarán las siguientes condiciones adicionales:

- La cancelación anticipada de una estancia prolongada, una vez iniciada, estará sujeta a una penalización equivalente al 50% de las noches restantes reservadas.
- Las reducciones de noches o habitaciones durante una estancia prolongada estarán sujetas a cargos determinados por el hotel.
- El hotel se reserva el derecho de aplicar condiciones especiales de pago, anticipos o garantías adicionales en este tipo de reservaciones.

Condiciones Extraordinarias

En caso de presentarse alguna condición extraordinaria que afecte la habitabilidad de la habitación, el huésped deberá notificar de manera inmediata al hotel.

El hotel tendrá derecho a:

- Verificar la situación reportada
- Proporcionar una solución inmediata
- Reubicar al huésped dentro del hotel, sujeto a disponibilidad

En caso de que no sea posible resolver la situación, el hotel podrá:

- Ajustar la estancia
- Cancelar las noches restantes
- Realizar la devolución proporcional correspondiente a las noches no utilizadas

Las inconformidades no reportadas oportunamente durante la estancia, o aquellas que no puedan ser verificadas por el personal del hotel, que carezcan de coherencia operativa, lógica razonable o sustento comprobable, no serán motivo de cancelación, ajuste o devolución posterior.

El hotel se reserva el derecho de evaluar cada situación conforme a criterios técnicos, operativos y de razonabilidad, así como a las condiciones normales de operación del establecimiento.

Ausencia del Huésped y Abandono de Habitación

En caso de que el huésped o grupo se ausente por más de 48 horas sin previo aviso al hotel, se considerará como abandono temporal de la habitación.

Durante este periodo:

- La habitación permanecerá bloqueada por un máximo de 48 horas
- Las noches correspondientes seguirán generando cargos normales de hospedaje

Después de transcurridas 48 horas sin comunicación:

- El hotel podrá considerar la habitación como abandonada
- El hotel podrá liberar la habitación para su venta
- Las pertenencias del huésped serán retiradas y resguardadas por el hotel

Las pertenencias permanecerán bajo resguardo del hotel hasta que:

- Se cubra el total del adeudo pendiente
- Se liquiden cargos generados durante la ausencia

El hotel no se hace responsable por:

- Objetos de valor
- Dinero en efectivo
- Documentos personales
- Equipos electrónicos

Se recomienda a los huéspedes notificar previamente cualquier ausencia prolongada para evitar cargos o liberación de la habitación.

Estancias Grupales

1. Cancelación total de la estancia

La cancelación total de la estancia grupal podrá realizarse sin penalización hasta 20 días antes de la fecha de check-in.

Si la cancelación total se solicita fuera de este plazo, no habrá devolución de pagos o anticipos realizados y la reserva se considerará como no show, aplicándose los cargos correspondientes.

2. Cambios de fecha

Las estancias grupales podrán solicitar cambio de fecha hasta 20 días antes del check-in, sujeto a disponibilidad y autorización del hotel.

Una vez autorizado y confirmado el cambio de fecha:

- La reserva se considerará definitiva y no cancelable
- No se permitirán cancelaciones totales
- No se permitirán reducciones de habitaciones
- No se permitirán cancelaciones o reducciones de noches

En caso de cancelación posterior al cambio de fecha o si el grupo no se presenta, la reserva se considerará como no show.

3. Cancelación parcial de habitaciones

Las reservas grupales podrán cancelar hasta el 20% del total de habitaciones reservadas, sin penalización, hasta 10 días antes de la fecha de llegada.

Si la cancelación excede el 20% del total de habitaciones o se realiza fuera del plazo establecido, se aplicará una penalización del 50% del monto correspondiente a las habitaciones canceladas.

4. Cancelación o baja de noches

Las estancias grupales podrán solicitar la cancelación o baja de noches hasta 10 días antes del check-in, sin penalización, hasta un máximo del 30% del total de noches reservadas.

Si la cancelación excede el 30% o se realiza fuera del plazo establecido, se aplicará un cargo del 25% del monto correspondiente a las noches canceladas.

5. Anticipo y pagos

Para confirmar la reservación grupal, se deberá cubrir un anticipo del 50% del total de la estancia.

Este anticipo también aplicará para:

- Desayunos
- Servicios adicionales
- Eventos
- Cualquier servicio solicitado al hotel

El 50% restante deberá cubrirse conforme a las condiciones establecidas en esta política.

6. Grupos Off-Road, Vallartazos y Tour Operadores

Para grupos Off-Road, Vallartazos o Tour Operadores, el 100% de la estancia deberá quedar liquidado 3 días antes de la fecha de llegada.

En caso de no cubrirse el pago total dentro de este plazo:

- El hotel podrá cancelar la reservación
- La reserva podrá considerarse como no show
- El hotel podrá liberar las habitaciones sin responsabilidad alguna

7. Horario de Check-in y No Show

El horario de check-in grupal está establecido a partir de las 3:00 p.m. del día de llegada.

El límite máximo para realizar el check-in será hasta las 7:00 a.m. del día siguiente.

Si el grupo o sus integrantes no se presentan antes de las 7:00 a.m., la reservación se considerará como no show, aplicándose los cargos correspondientes.

Después de este horario:

- El hotel podrá liberar las habitaciones
- La reservación se considerará como no presentada
- Se aplicarán los cargos correspondientes conforme a la reservación confirmada

8. Entrega de habitaciones y Check-in grupal

- El 100% de la estancia grupal deberá estar cubierto antes de la entrega de habitaciones
- El titular o responsable del grupo deberá presentarse personalmente en recepción
- No se entregarán habitaciones anticipadas ni a integrantes del grupo antes de la llegada del responsable
- La asignación y entrega de habitaciones se realizará únicamente a través del responsable del grupo
- No se entregarán las habitaciones si no está llenado el rooming que solicita recepción en el cual se asigna la habitación con los nombres de los huéspedes.

En caso de que:

- No se cubran cargos pendientes
- No se liquiden penalizaciones
- No se cubra el saldo total de la estancia

No se entregarán habitaciones al grupo ni a ninguno de sus integrantes, sin excepción.

9. Check-out

El horario de salida (check-out) está establecido a las 12:00 p.m. del día de salida, sin excepción.

El hotel se reserva el derecho de negar la entrega de habitaciones o servicios hasta que se cumplan todas las condiciones de la reservación grupal.

10. Estancias Prolongadas, Condiciones Extraordinarias y Ausencia del Huésped

Estancias Prolongadas

Se considerarán estancias prolongadas aquellas reservaciones que:

- Superen 5 noches consecutivas, o
- Bloqueen un número significativo de habitaciones, o
- Correspondan a producciones, eventos, estancias laborales o reservas especiales.

Para este tipo de estancias, aplicarán las siguientes condiciones adicionales:

- La cancelación anticipada de una estancia prolongada, una vez iniciada, estará sujeta a una penalización equivalente al 50% de las noches restantes reservadas.
- Las reducciones de noches o habitaciones durante una estancia prolongada estarán sujetas a cargos determinados por el hotel.
- El hotel se reserva el derecho de aplicar condiciones especiales de pago, anticipos o garantías adicionales en este tipo de reservaciones.

Condiciones Extraordinarias

En caso de presentarse alguna condición extraordinaria que afecte la habitabilidad de la habitación, el huésped deberá notificar de manera inmediata al hotel.

El hotel tendrá derecho a:

- Verificar la situación reportada
- Proporcionar una solución inmediata
- Reubicar al huésped dentro del hotel, sujeto a disponibilidad

En caso de que no sea posible resolver la situación, el hotel podrá:

- Ajustar la estancia
- Cancelar las noches restantes
- Realizar la devolución proporcional correspondiente a las noches no utilizadas

Las inconformidades no reportadas oportunamente durante la estancia, o aquellas que no puedan ser verificadas por el personal del hotel, que carezcan de coherencia operativa, lógica razonable o sustento comprobable, no serán motivo de cancelación, ajuste o devolución posterior.

El hotel se reserva el derecho de evaluar cada situación conforme a criterios técnicos, operativos y de razonabilidad, así como a las condiciones normales de operación del establecimiento.

Ausencia del Huésped y Abandono de Habitación

En caso de que el huésped o grupo se ausente por más de 48 horas sin previo aviso al hotel, se considerará como abandono temporal de la habitación.

Durante este periodo:

- La habitación permanecerá bloqueada por un máximo de 48 horas
- Las noches correspondientes seguirán generando cargos normales de hospedaje

Después de transcurridas 48 horas sin comunicación:

- El hotel podrá considerar la habitación como abandonada
- El hotel podrá liberar la habitación para su venta
- Las pertenencias del huésped serán retiradas y resguardadas por el hotel

Las pertenencias permanecerán bajo resguardo del hotel hasta que:

- Se cubra el total del adeudo pendiente
- Se liquiden cargos generados durante la ausencia

El hotel no se hace responsable por:

- Objetos de valor
- Dinero en efectivo
- Documentos personales
- Equipos electrónicos

Se recomienda a los huéspedes notificar previamente cualquier ausencia prolongada para evitar cargos o liberación de la habitación.