

Las presentes políticas de reservación 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.

## ***Políticas de Reservación***

### ***Copa de Oro Hotel Boutique***

#### **1. Canales Oficiales de Reservación**

Las reservaciones serán válidas únicamente a través de los siguientes canales autorizados:

- Booking.com
- Expedia
- Despegar
- Airbnb
- Pagina web del hotel
- WhatsApp oficial del hotel
- Vía telefónica directa

***No somos responsables si la reservación se hace por alguno otro medio ajeno a los anteriormente mencionados.***

Toda reservación deberá ser registrada por el recepcionista en turno y confirmada con el cliente mediante la siguiente información:

- Nombre de la reserva
- Tipo de habitación
- Clave de confirmación
- Número de personas
- Nombre de huéspedes
- Ciudad / País
- Teléfono
- Email u otro contacto
- Fecha de llegada
- Fecha de salida
- Si viajan o no con mascotas (únicamente perros son aceptados) ya que pueden aplicar cargos o solicitar depósitos según sea el caso.
- Peticiones especiales
- Número total de noches
- Tarifa por noche
- Tarifa total
- Tipo de plan contratado

***Importante solicitar el correo de confirmación de reserva que se extiende por parte del hotel confirmando su reserva***

#### **2. Confirmación de Reservación**

Las reservaciones podrán confirmarse mediante:

A) Tarjeta de Crédito o Venta Directa

Se solicitará:

- Tipo de tarjeta
- Banco emisor

- Número de tarjeta
- Código de seguridad
- Fecha de vencimiento
- Nombre del titular
- Identificación oficial

***Para confirmar la reservación se realizará un cargo del 50% del total de la estancia, el cual no es reembolsable.***

#### B) Depósito o Transferencia Bancaria

Se solicitará un anticipo del 50% del total de la estancia.

El cliente deberá enviar:

- Comprobante de pago
- Nombre de la reservación
- Fecha de estancia

El hotel no otorgará tiempo para realizar el depósito.

En caso de no recibir el pago dentro de este plazo:

- La pre-reservación quedará cancelada automáticamente
- La disponibilidad no será garantizada posteriormente

### ***3. Reservaciones mediante Plataformas***

Las reservaciones realizadas mediante:

- Booking.com
- Expedia
- Airbnb
- Despegar
- Pagina web

No serán reembolsables conforme a las condiciones de la tarifa seleccionada.

Para realizar:

- Cancelaciones
- Cambios de fecha
- Modificaciones

El cliente deberá solicitarlos directamente en la plataforma donde se haya gestionado la reservación.

El hotel no podrá modificar condiciones que estén sujetas a las políticas propias de cada plataforma.

### ***4. Cambios en Reservaciones***

- Solo se permite un cambio de nombre una vez confirmada la reservación o en su defecto traspaso.
- Cambio de habitación sujeto a disponibilidad
- Upgrade sujeto a disponibilidad y autorización del hotel
- Cambios de fecha conforme a políticas establecidas

### 5. Condiciones Generales

- No se aceptan cheques personales
- No se aceptan pagos a nombre de empleados
- Las tarifas están sujetas a disponibilidad
- El hotel podrá modificar tarifas antes de la confirmación
- Una vez confirmada la reservación se respetará la tarifa acordada

### 6. Responsabilidad del Huésped

Es responsabilidad del huésped:

- Verificar fechas
- Número de personas
- Tipo de habitación
- Tarifa confirmada

*El hotel no se hace responsable por errores no reportados antes de la llegada.*

### 7. Reservaciones Grupales

Cuando la reservación corresponda a un grupo, el titular deberá:

- Cubrir el 50% del total de la estancia y de las habitaciones solicitadas para confirmar la reservación
- Cubrir el 50% restante del total de la estancia tres días antes del check-in

El 100% del saldo deberá estar liquidado tres días antes de la llegada, incluyendo:

- Hospedaje
- Desayunos (si aplica)
- Servicios adicionales
- Impuestos
- Cargos extras previamente solicitados

El monto total a pagar será el que aparezca reflejado en el sistema del hotel, el cual deberá estar cubierto en su totalidad.

Asimismo, el titular del grupo deberá:

- Enviar y llenar el Rooming List con la asignación de huéspedes por habitación

El Rooming List deberá contener:

- Nombre del titular del grupo
- Nombre de los huéspedes
- Distribución de habitaciones
- Tipo de habitación asignada

En caso de no enviarse el Rooming List:

- La asignación de habitaciones será responsabilidad del titular del grupo
- El hotel no se hará responsable por errores en la distribución
- No se entregarán habitaciones a personas ajenas al titular del grupo

Las habitaciones serán entregadas únicamente:

- Al titular del grupo
- A las personas previamente indicadas en el Rooming List

### **8. Llegadas y Registro**

La llegada del huésped podrá realizarse en cualquier momento a partir de las 3:00 p.m. del día de llegada y hasta las 7:00 a.m. del día siguiente.

En caso de que el huésped no se presente dentro de este periodo, la reservación será considerada como No Show y no se realizarán devoluciones, aplicándose los cargos correspondientes conforme a la reservación confirmada.

### **9. Disponibilidad y Vigencia de Cotización**

Las cotizaciones de habitaciones estarán sujetas a disponibilidad al momento de la confirmación y no garantizan el bloqueo automático de las habitaciones solicitadas.

En caso de que el huésped:

- Solicite una cotización
- No confirme de manera inmediata
- No consulte nuevamente la disponibilidad
- Realice el depósito horas o días después

El hotel no garantiza la disponibilidad de la habitación previamente cotizada.

En estos casos:

- El hotel ofrecerá únicamente las habitaciones disponibles al momento de la confirmación
- Será responsabilidad del huésped aceptar la nueva disponibilidad ofrecida

En caso de que exista disponibilidad de otra categoría o tipo de habitación distinto al originalmente cotizado, y el huésped decida no aceptarla, el depósito realizado no será reembolsable.

Únicamente en el caso de que no exista disponibilidad de ninguna habitación en el hotel, el hotel se compromete a realizar la devolución del depósito correspondiente.

El huésped acepta que la disponibilidad puede cambiar en cualquier momento hasta que la reservación sea confirmada formalmente por el hotel.

### **10. Consideraciones Finales**

- Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad
- Las tarifas pueden variar sin previo aviso antes de la confirmación
- Una vez confirmada la reservación se aplicarán las políticas correspondientes
- Las reservaciones quedan sujetas a políticas de cancelación, cambios y no show de Copa de Oro Hotel Boutique