

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HOSPEDAJE

Don Chilo Casa Estancia

El presente documento constituye el contrato de hospedaje y reglamento interno aplicable a todas las personas que contraten, reserven o utilicen los servicios e instalaciones de Casa Estancia Don Chilo. Al realizar una reservación o firmar la tarjeta de registro al momento del check-in, el cliente y sus acompañantes aceptan estas condiciones de manera incondicional.

1. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS

1.1 Garantía de Reserva: Para confirmar cualquier reservación, se requiere un depósito en efectivo equivalente a una noche en la estancia.

1.2 Depósito en Garantía (Hold): Al momento del check-in, se solicitará obligatoriamente un depósito en efectivo para realizar una retención temporal por tarifa de una noche de estancia por concepto de garantía. Esta retención se liberará tras revisar la habitación al momento de la salida, descontando los consumos extras o daños si los hubiera.

1.3 Tarifas e Impuestos: Todas las tarifas están expresadas en pesos mexicanos y se incluyen todos los impuestos locales aplicables (IVA, ISR e ISH).

2. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

2.1 Tarifa Flexible: Toda solicitud de cancelación o modificación deberá enviarse por escrito a través de los medios oficiales de contacto del Hotel (estipulados en la cláusula decima tercera del contrato) con un plazo mínimo de 48 horas anteriores a la fecha de ingreso. La estancia emitirá una respuesta en un lapso máximo de 24 horas; a falta de respuesta, se entenderá que la solicitud fue aceptada. Las cancelaciones realizadas con más de 15 días de anticipación a la fecha de llegada no generarán penalización. Si la cancelación se realiza dentro de los 15 días previos a la fecha de llegada, La Estancia retendrá el 100% del anticipo pagado por concepto de gastos administrativos.

2.2 Tarifa No Reembolsable: Las reservas adquiridas bajo promociones o tarifas identificadas expresamente como 'No Reembolsables' no permiten cancelaciones, cambios de fecha ni devoluciones en ninguna circunstancia, quedando exceptuadas de los plazos de la Tarifa Flexible.

2.3 No-Show (No presentación): Si el huésped no se presenta en el hotel el día programado antes de las 23:59 horas sin notificación previa y por escrito en los plazos establecidos, la reserva se cancelará automáticamente. En este caso, el huésped deberá cubrir el 100% del pago total de la estancia como penalización, perdiendo de manera definitiva la posibilidad de reclamar cualquier tipo de devolución o reembolso al respecto.

3. PROCESO DE CHECK-IN Y CHECK-OUT

3.1 Horarios: El horario de ingreso (Check-in) formal es a partir de las 15:00 horas. El horario de salida (Check-out) obligatorio es antes de las 11:00 horas; el huésped cuenta con 60 minutos de tolerancia a partir de la hora establecida para desalojar la estancia sin generar cargos adicionales.

3.2 Registro e Identificación: Por disposiciones legales y de seguridad, todo huésped mayor de edad deberá presentar una identificación oficial vigente con fotografía (Pasaporte o documento de identidad nacional) al momento de registrarse.

3.3 Early Check-in y Late Check-out: Cualquier extensión en los horarios establecidos estará sujeta a disponibilidad previa de la estancia.

4. POLÍTICA DE MENORES DE EDAD

4.1 Acceso y Registro: Casa Estancia Don Chilo es un espacio familiar que permite el acceso a menores de edad. Todos los niños y adolescentes deberán registrarse en la recepción, mostrando CURP, pasaporte o acta de nacimiento; además de estar acompañados en todo momento por sus padres, tutores o un adulto responsable.

4.2 Supervisión y Áreas Comunes: Por razones de seguridad y conservación de la atmósfera del hotel, los menores deben ser supervisados por un adulto en las áreas de descanso, terrazas, pasillos, etc. La estancia no cuenta con servicio de guardería ni personal dedicado al cuidado de menores.

4.3 Cargos por Ocupación: Los menores de 2 años se hospedan sin costo utilizando las camas existentes. Niños de 2 a 12 años (o que requieran una cama extra) computarán dentro del límite de ocupación máxima de la habitación y aplicará la tarifa correspondiente.

5. PROHIBICIÓN ABSOLUTA DE MASCOTAS

5.1 Restricción General: Con el fin de preservar el estado de las instalaciones, garantizar la tranquilidad y proteger la salud de huéspedes propensos a alergias, queda estrictamente prohibida la entrada y permanencia de cualquier tipo de mascota o animal doméstico en el hotel.

5.2 Excepciones Legales: Únicamente se permitirá el acceso a animales de servicio debidamente certificados (ej. perros guía para personas con discapacidad), los cuales deberán portar su arnés e identificación correspondiente y cumplir con las normativas sanitarias locales.

5.3 Penalización por Incumplimiento: En caso de introducir un animal no autorizado al hotel, se le solicitará al huésped su retiro inmediato del establecimiento. Asimismo, se aplicará un cargo de penalización automático por tarifa de una noche de estancia, destinado a la limpieza profunda y sanitización de la habitación, además del costo de los daños causados al inmueble.

6. CONVIVENCIA, HUMO CERO Y DAÑOS

6.1 Espacio Libre de Humo (Humo Cero): Todas las habitaciones, balcones cerrados y áreas comunes techadas son 100% libres de humo. Infringir esta norma generará una penalización de \$2,5.00 MXN por concepto de lavado y desodorización textil. Solamente está permitido el consumo de tabaco y cigarros electrónicos (vapeadores) en la terraza del establecimiento.

6.2 Horas de Silencio y Convivencia: Para asegurar el descanso óptimo de los huéspedes, se establece un horario de silencio obligatorio de las 22:00 horas a las 08:00 horas. Queda prohibido el uso de bocinas portátiles, música alta o disturbios en áreas comunes durante este lapso.

6.3 Daños a la Propiedad: El huésped registrado se compromete a cuidar el mobiliario, textiles, decoración y obras de arte del hotel. Cualquier daño material, manchas imborrables en blancos o pérdidas de inventario serán cargados de forma directa al depósito en garantía.

7. RESPONSABILIDAD Y VALORES

7.1 Objetos de Valor: El hotel proporciona cajas de seguridad electrónicas dentro de cada habitación. El establecimiento no asumirá responsabilidad legal alguna por la pérdida, robo o extravío de dinero, joyas, electrónicos u objetos de valor que no hayan sido resguardados dentro de dicha caja.