

POLÍTICAS DEL HOTEL CIELO Y SELVA

Toda persona hospedada en el hotel, durante su tiempo de estancia, está sujeta a estas reglas, las que se consideran como un contrato de adhesión que se debe cumplir entre el huésped y el hotel.

REGISTRO

1. La hora de llegada (check-in) es a partir de las 15:00 hasta las 21:00 h.
 - 1.1. Entrada temprana (early check-in) tiene un costo extra de \$350.00 MXN, de 08:00 – 13:00 h.
*sujeto a disponibilidad *
 2. La hora de salida (check-out) es de 8:00 - 11:00 h.
 - 2.1. Salida tardía (late check-out) tiene un costo extra de \$350.00 MXN, hasta las 14:00 h.
 3. La tarifa por habitación es por noche en MXN, más impuestos (16% IVA y 3% ISH).
- Si el huésped desea pagar en moneda extranjera se tomará a la tarifa del día del hotel.
4. Los menores de edad no podrán hospedarse en ninguna de las habitaciones sin la compañía de un adulto.
 5. Al realizar el check-in el cliente deberá proporcionar una identificación oficial vigente.
 6. Todo huésped deberá de llenar una hoja de registro, misma que le será proporcionada a su llegada en la recepción del Hotel.
 7. Todas las reservas deberán ser pagadas en su totalidad antes de ingresar al hotel.
 - 7.1. Si la reservación tiene un saldo pendiente deberá ser pagado al momento del check in.
 - 7.2. En el hotel se acepta pagos en efectivo y con tarjeta de crédito/débito
 8. No se permite el acceso de alimentos y bebidas.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

9. Las reservaciones pueden ser canceladas o modificadas con 7 días de anticipación a su fecha de llegada para evitar una penalidad del 100% del total de su reservación.
 - 9.2. Los reembolsos están sujetos a un cargo de 21% sobre el total en concepto de gastos administrativos y cargos impuestos.
 - 9.3. El hotel requiere de un periodo hasta de 60 días hábiles después de su cancelación para expedir un reembolso.
10. En caso de no presentarse el día de llegada reservado, se le cargará el costo completo de su estancia y servicios adicionales contratados previamente.
11. Al estar dentro de una Reserva Natural estamos en zona de alto riesgo, por lo que, ante la amenaza de algún desastre natural será necesario evacuar el hotel por órdenes de Protección Civil.



OBLIGACIONES

12. De acuerdo con la ley nacional antitabaco queda prohibido fumar en las habitaciones. Si fuma se aplicará una multa de \$2.400.00 MXN.
13. Por el bien común y el descanso de todos, se les solicita a los clientes respeto y silencio, en el horario comprendido entre las 22:00 h y las 08:00 h.
14. No está permitido el ingreso de mascotas en el hotel, salvo aquellos que auxilien a personas con discapacidad o a los caninos que presten servicios a la nación.
15. Por motivos de seguridad el número máximo de personas alojadas en una habitación será según formato y tipo de reserva. Máximo 2 adultos y 2 niños menores de 12 años o 3 adultos. No camas extra. En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor de la capacidad asignada por el Hotel a cada cuarto.

SEGURIDAD

16. En la circunstancia que los huéspedes se ausenten por más de veinticuatro horas sin previo aviso a la administración, se podrá rescindir o suspender el hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje.
17. El huésped deberá de guardar sus objetos de valor lejos del alcance de ninguna persona. Si tiene algún objeto de valor, el hotel no se hace responsable de pérdida o extravió de joyas y valores dejados en las habitaciones.
20. Por razones de seguridad no está permitido el acceso de personas no registradas en el hotel a las habitaciones de los huéspedes, excepto a las zonas habilitadas para ello por parte del hotel.

LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES

18. La limpieza de habitaciones se realizará en horario de mañana, desde las 9:00 h hasta las 14:00 h. Los huéspedes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les realizará la limpieza de la habitación.
19. Se informa a los huéspedes tanto individuales como grupales, que en este establecimiento se cambian los blancos de la habitación cada tercera noche de estadía por el mismo huésped.
20. Está totalmente prohibido retirar toallas de la habitación. Para la piscina puede solicitar toallas en la recepción.



ACCIDENTES O SUCESOS DENTRO DEL HOTEL

21. Es obligación de los huéspedes informar a la administración del Hotel de padecimientos o enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que el Hotel pueda a su vez, tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.
22. En caso de dañar el inmueble o el mobiliario del hotel, así como de perder las llaves, es el causante quien paga por el daño ocasionado. Pagos de este tipo se realizan inmediatamente y en efectivo (en el caso de grupos el responsable es el organizador y/o representante, por lo que será él quien debe adelantar el importe). Robos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a las autoridades correspondientes. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al hotel o a los demás huéspedes, o conductas contrarias al decoro o al comportamiento social.
23. El hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal.
24. El hotel no se hace responsable de daños parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior.
25. En caso de infracción de una o más de las condiciones y/o prohibiciones citadas anteriormente, el hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

IMPORTANTE

26. En la prestación de los servicios por parte del hotel no habrá discriminación alguna por razones de sexo, credo político, religión, nacionalidad o condición social.
27. El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente al mismo en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o estupefacientes o cuando se pretenda dar uso distinto al del servicio de hospedaje. Este establecimiento está en contra de la trata de personas, específicamente de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico. Si detecta alguna señal de trata notifique inmediatamente a la administración.
28. El hotel se reserva el derecho de admisión.
29. Se da por entendido que al momento de hacer efectiva la reserva, el cliente y/o huésped conoce y manifiesta expresa y tácitamente que acepta en su totalidad el presente reglamento interno del Hotel Cielo y Selva, estando conforme y de acuerdo con todos los puntos antes mencionados.



CONSIDERACIONES DEL HUÉSPED

1. Internet, el hotel ofrece acceso a Internet, sin embargo, la reserva de la Biosfera de Sian Ka'an tiene algunas dificultades de conexión por la falta de infraestructura. La conexión puede sufrir velocidades muy bajas cuando el tráfico en general aumenta. Cielo y Selva siempre está tratando de ofrecer la mejor alternativa para sus huéspedes, pero deberían de estar listos para disfrutar realmente de nuestro paraíso sin distracciones del mundo digital.
2. Los huéspedes pueden hacer uso del área de asador (grill), es obligación del mismo huésped dejarlo limpio después de usar.
3. Los huéspedes no pueden hacer uso de la cocina y/o utensilios.
4. En caso de solicitar algún utensilio de cocina deberán dejar una identificación misma que será devuelta cuando lo devuelvan. En caso de no devolverlo el huésped deberá pagar por él. Si el huésped no lo paga o es extraviado, el personal deberá pagar por él.
5. Contamos con paneles solares y planta eléctrica para poder brindarles energía eléctrica las 24 h.
6. Animales peligrosos en la vivienda — Puede encontrar fauna y arácnidos silvestres; le pedimos no acercarse ya que la propiedad se encuentra en una reserva protegida.
7. El acceso al Arco de Sian Ka'an es antes de las 18:00 p.m. y es operada por autoridades independientes a la administración del hotel. (CONANP) Tiene un costo de \$110.00 MXN por día y por persona. (pago únicamente en efectivo) *sujeto a cambios sin previo aviso*
8. Si viajas en carro es recomendable rentar modelos Jeep o Camionetas, ya que hacen menos cansado el camino. El recorrido desde la entrada a la Reserva de Sian Ka'an hasta Cielo y Selva es de 42 km de terracería (3 h aproximadamente).
9. En la reserva de Sian Ka'an no se permite el acceso a cuatrimotos, kayaks, jet sky, wave runner y kitesurf.

