

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## **1. Política De Check-In (Ingreso Al Hotel) Y Check-Out (Salida Del Hotel):**

La reserva inicia a las 14 horas (2:00 p.m.) del día que se pactó la misma y finaliza a las 12:00 horas (12:00 p.m.) del día o fecha en que concluye la reserva. Superada una (1) hora después de la hora de Check-Out, genera costos adicionales para huésped.

## **2. Política de cancelación:**

Para cancelar su reserva debe realizar la solicitud con un mínimo de diez (10) días de antelación a la fecha de la reserva, por escrito al correo reservas@raiz-hotel.com

## **3. Cesión de reserva:**

Su reserva podrá ser cedida a otro huésped, mediante autorización escrita al correo electrónico reservas@raiz-hotel.com

## **4. Política de menores de edad:**

Si el cliente se presenta al hotel con menores de 18 años de edad, debe presentar el documento de identificación de los menores, que demuestre la existencia del parentesco. Si los menores de edad no viajan en compañía de sus padres, el cliente, debe entregar en recepción el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización.

## **5. Política Early Check In (Registro Temprano):**

Raíz Hotel no se compromete a registrar en horario anterior al Check-In salvo que exista disponibilidad sin alterar el buen servicio. Podrá verificar la disponibilidad el día de su llegada.

## **6. Política Late Check-Out (Salida Tarde)**

El Late Check-Out (salida tarde), se acepta máximo hasta las 12 horas (12:00 p.m.) sin cobro. El Late Check-Out sin previo aviso ni consentimiento por parte del hotel, entre las 12 horas (12:00 p.m.) y las 14 horas (2:00 p.m.) se cobrará media tarifa adquirida por el valor de una noche en la estadía del huésped. El Late Check-Out, que ocurra después de las 18 horas (6:00 p.m.), sin ninguna excepción, se cobrará la tarifa completa adquirida en la estadía del huésped por el valor de la última noche de alojamiento.

## **7. Política De Sostenibilidad:**

Raíz Hotel Boutique está comprometido con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del cuidado y mejoramiento de los mismos.

## **8. Política Pet Friendly (Mascota Amigable):**

Somos un hotel Pet-friendly o "Amigos de sus Mascotas" porque sabemos lo importante que son sus mascotas para usted y su familia. Las mascotas, que la normatividad no considera potencialmente peligrosas, son admitidas por Raíz Hotel Boutique con un costo adicional de \$200.00 pesos / noche. Las mascotas serán admitidas únicamente en el alojamiento tipo "Departamento". No está permitido alojarse

con mascotas en las habitaciones tipo "Bungalow" o "Habitación Doble". Las mascotas podrán acceder a todas las áreas comunes del hotel bajo supervisión de su dueño, siempre con su respectiva correa. A excepción de la alberca donde el ingreso de mascotas queda totalmente prohibido. El incumplimiento a la norma como a las limitaciones antes relacionadas, conlleva a multa de \$1,000.00 pesos mexicanos. Por lo anterior, el cliente o huésped, acepta que la mascota, siempre debe permanecer bajo vigilancia, cuidado y control de la persona que suscribe el presente documento y cualquier ruido, acto o situación que afecte la tranquilidad, genere daño o perjuicios a personas, (huéspedes o empleados) como instalaciones, equipos, vehículos o elementos que cause la mascota, es responsabilidad exclusiva de la persona a cargo de la misma, por lo anterior asume el costo de los perjuicios o multas, de persistir la alteración de la tranquilidad de los demás huéspedes, Raíz Hotel Boutique a su criterio, podrá disponer de la cancelación de la reserva, previo el cumplimiento del monto de la sanción antes relacionada. En caso de hospedarse con una mascota se solicitará un depósito de \$2,000 pesos mexicanos que será reembolsado a final de su estancia.

#### **9. Autorización Tratamiento De Datos Personales:**

El cliente o huésped autoriza a Raíz Hotel Boutique el tratamiento de sus datos personales, entregados a través de los diversos canales como sitios web, call centers, entre otros. El hotel informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado y responsabilidad.

#### **10. Políticas Adicionales a la Reserva.**

El cliente o huésped acepta y se compromete a lo siguiente: A.- debe dar su información y llenar el documento o tarjeta de registro; si hace presencia con mascotas, debe informar de la misma, la raza y aceptar las condiciones de la estadía. B.- El cliente o huésped, al momento de realizar la reserva proporcionara los datos necesarios de una tarjeta de crédito o débito debidamente autorizada, para la efectividad y garantía del pago de la reserva, consumos y demás pagos; lo anterior, mediante la firma en blanco del correspondiente Boucher. C.- Si un cliente o huésped reserva varias Habitaciones y el pago lo garantiza con una sola tarjeta crédito o débito en forma directa o por medio de cualquier plataforma de pago, la tarjeta de pago relacionada y presentada como depósito servirá como garantía para todas las Habitaciones reservadas por dicho cliente o huésped. D.- Los clientes o huéspedes, aceptan y se comprometen a utilizar su habitación de forma respetuosa y responsable; por lo tanto, cualquier conducta contraria a las normas de buena convivencia, de comportamiento, orden público y demás, conlleva a que el hotel, solicite al cliente o huésped que en forma directa o indirecta hubiere incumplido con dicha normatividad, que abandone las instalaciones de Raíz Hotel Boutique sin compensación ni reembolso en el caso de que el pago ya se haya realizado; sino se ha realizado pago alguno, el cliente o huésped, deberá pagar el precio de las noches de estancia ya disfrutadas antes de dejar el hotel, sin que el anterior incumplimiento pueda conllevar a otras acciones legales.

La relación contractual generada por concepto de reservas o derivada de la misma, en caso de surgir cualquier controversia entre Raíz Hotel Boutique y el cliente o huésped, se regirá por la normativa vigente en el Estado Mexicano sobre la materia y se resolverá mediante Tribunal correspondiente.

**Con el pago y confirmación de su reserva, usted como cliente o huésped acepta integralmente los términos y condiciones aquí relacionados, aceptando que lo ha leído y entendido plenamente, por lo anterior, al aceptar la reserva, da validez y legalidad total de lo aquí estipulado.**