



**CABAÑAS LA MESA**  
SURUTATO

# POLÍTICAS





# POLÍTICAS

## CONTENIDO

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN .....	3
POLÍTICAS DE HOSPEDAJE .....	5
POLÍTICAS DE MENORES.....	6
POLÍTICAS DE CAMBIOS Y CANCELACIONES .....	6
POLÍTICAS DE DISCIPLINA .....	7
POLÍTICAS DE FACTURACIÓN .....	9
POLÍTICAS DE GRUPOS.....	10



# POLÍTICAS

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN

- I. Se consideran las siguientes fechas para las temporadas:
  - a. Alta: Vacaciones (invierno, primavera, verano), puentes y días festivos oficiales y locales.
  - b. Regular: Resto del año
- II. Todas las reservaciones requieren un anticipo del 50% del valor total de la reservación(es)
- III. Los clientes deberán realizar el pago del anticipo del inciso IV. dentro de un plazo de 24 horas posterior a la hora en la que se efectúe la reservación en cualquiera de nuestros medios disponibles. Transcurrido ese tiempo y de no haber recibido el comprobante de pago, la cabaña será marcada como disponible en el sistema de administración de reservas.
- IV. El resto de la reservación deberá ser liquidada al momento de su llegada y registro al complejo.
- V. Sólo se podrá ingresar al complejo con una reservación o actividad confirmada o si se planea consumir en el Restaurante.
- VI. Solo se permite ingresar hasta 2 personas extras en cabañas grandes y Casa Golondrina, y 1 persona extra en cabaña mediana, en ambos casos con un costo adicional de \$250.00.
  - a. El sistema de reservas cobrará automáticamente las personas extras.
  - b. En caso de que la decisión de llevar personas extras sea posterior a realizar la reservación en nuestra página, se deberá coordinar con la Oficina de Reservaciones, previo a su llegada, para realizar el pago correspondiente.
- VII. Se respetará la asignación de cabañas hecha por los clientes, sin embargo, por motivos operacionales está sujeta a cambios sin previo aviso. Siempre respetando las mismas características de dimensiones y amenidades que el cliente haya seleccionado durante su reservación.
- VIII. Los precios y tarifas están sujetos a cambios sin previo aviso.



# POLÍTICAS





# POLÍTICAS

## POLÍTICAS DE HOSPEDAJE

- I. Check-in:
  - a. Temporada Regular: A partir de las 02:00 p.m.
  - b. Temporada Alta: A partir de las 03:00 p.m.
- II. Check-out: 12:00 p.m.
- III. Toda persona que solicite servicio de hospedaje deberá registrarse en las tarjetas y/o libros especiales establecidos por Cabañas La Mesa y observar dentro del establecimiento buenas costumbres, moralidad y decencia.
- IV. Si el Check-out se realiza después del horario del inciso III. se deberá pagar un recargo equivalente a media renta del valor de la cabaña que esté utilizando, habiendo una tolerancia de 15 min, posteriores a la hora de check-out.
- V. Para evitar retrasos en su salida, nuestro personal podría realizar el procedimiento de inspección y revisión de inventario en un periodo dentro de 15 minutos previos a la hora de check-out.
- VI. El servicio de aseo de cabañas se realizará en un horario de 09:00 a.m. a 12:00 p.m. En caso de que el huésped no pueda o se encuentre indispuesto a recibir al personal de limpieza, el aseo quedará sujeto a disponibilidad en un horario de 04:00 p.m a 05:00 p.m.
- VII. Se permitirá el acceso a visitas siempre y cuando exista notificación a la recepción por parte de los huéspedes y en un horario de 08:00 a.m a 10:00 p.m; después de ese horario, las visitas deberán retirarse.
- VIII. El uso de cualquier área recreativa será bajo su propia responsabilidad.
- IX. Cabañas La Mesa no se hace responsable de cualquier incidente o accidente que ocurra dentro de sus instalaciones.
- X. Ningún usuario tiene derecho a dar alojamiento a otra persona o tener empleados sin el conocimiento de la administración de Cabañas La Mesa, haciendo los arreglos y gestiones correspondientes para su registro y pago.



# POLÍTICAS

- XI. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en cualquiera de las instalaciones del establecimiento, quedará en custodia de la administración de Cabañas La Mesa hasta por 3 meses, después se dispondrá de ellos conforme a la ley.
- XII. El personal de Cabañas La Mesa respetarán la privacidad de los huéspedes y solo podrán tener acceso a las cabañas ocupadas para los aseos, la atención de situaciones anormales en nuestras amenidades y servicios o en caso de que la seguridad de los huéspedes se encuentra amenazada.
- XIII. Vigilarán las todas las **Políticas de Disciplina** en todo momento.

## POLÍTICAS DE MENORES

- I. Se consideran menores a niños de hasta 9 años.
- II. Se podrán alojar hasta 4 menores en la misma cabaña sin costo adicional.

## POLÍTICAS DE CAMBIOS Y CANCELACIONES

- I. Cabañas La Mesa se reserva el derecho de cancelar una reservación en casos de fuerza mayor. En este caso se realizará la notificación al cliente y se coordinará una nueva fecha, de no llegar a un acuerdo, se realizaría el reembolso total de la cantidad pagada por la estancia.
- II. Si el cliente no se presenta en la fecha planificada de estadía, no habrá reembolso.
- III. Cuando la cancelación o cambio de una reservación pagada o con anticipo sea decisión del cliente, tiene la responsabilidad de notificar a Cabañas La Mesa con al menos 72 horas de anticipación a su llegada.
  - a. De no recibir la notificación en tiempo y forma, el cliente pierde el anticipo de su reservación.
  - b. De recibir la notificación en tiempo y forma, se realizará otra reservación con otra fecha que el cliente desee dentro de un periodo de



# POLÍTICAS

45 días posteriores a la fecha de la reservación cancelada, siempre y cuando exista disponibilidad.

- c. Sólo se permitirá una reagendación por reservación. En caso de no poder asistir en la fecha reagendada, se perderá el anticipo de su reservación.
- d. De existir diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa de la nueva reservación, deberá cubrirse la nivelación tarifaria correspondiente.
- e. En ninguno de estos casos habrá reembolso de dinero.

IV. Si durante su estancia el huésped decidiera no continuar recibiendo el servicio de hospedaje y de haber liquidado su reservación, no habrá reembolsos ni saldo a favor.

V. Asimismo, si el huésped decidiera adelantar su fecha de salida y de no haber recibido la liquidación de la reservación, el huésped se hará acreedor a una sanción equivalente a media tarifa del tipo de cabaña que desaloje.

## POLÍTICAS DE DISCIPLINA

- I. Para mayor armonía y tranquilidad entre nuestros huéspedes, solicitamos procuren una adecuada conducta.
- II. La velocidad máxima de circulación dentro del complejo es de 10 km/hr. En caso de infringir esta regla, el conductor será acreedor a una llamada de atención, en caso de reincidir, será acreedor a una sanción.
- III. Todo suministro puesto a su disposición es para uso exclusivo dentro de la cabaña y/o completo.
- IV. Queda estrictamente prohibido:
  - a) Realizar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios a los huéspedes, colaboradores o la infraestructura de Cabañas La Mesa, o sea contrario al decoro o al comportamiento social.
  - b) Permanecer dentro o fuera de la cabaña con música o ruidos fuertes que generen molestias a los demás huéspedes.



# POLÍTICAS

- c) Modificar, reparar o hacer cualquier modificación en la cabaña.
  - d) Deteriorar o dar un destino impropio al mobiliario, la decoración o cualquiera de los bienes de Cabañas La Mesa. Cualquier daño ocasionado deberá ser cubierto totalmente al momento de entregar la cabaña.
  - e) Introducir grupos musicales, productos químicos, drogas y objetos que alteren el orden público.
  - f) Utilizar las instalaciones para realizar actos prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes y/o reglamentos vigentes.
  - g) Introducir mascotas al complejo.
- V. En caso de que un huésped enferme o tenga un incidente/accidente se deberá avisar a sus familiares para que lo retiren del lugar y sea atendido por instituciones de salud. Si la enfermedad es grave o contagiosa, se dará aviso a la autoridad sanitaria u hospitalaria más cercana y en extrema urgencia, a los servicios médicos articulares por cuenta del huésped o familiares.
- VI. El huésped deberá hacer del conocimiento a la administración la enfermedad, fallecimiento, infracción o delito que se presente, quedando a salvo los derechos del establecimiento y huéspedes para denunciar ante la autoridad competente cualquier ilícito cuando ocurran dentro del lugar.
- VII. Los huéspedes tienen la obligación de reportar todas anomalías de cualquiera de las amenidades y/o servicios de manera que sea el personal de Cabañas La Mesa quien atienda y resuelva dicha situación.
- VIII. Cabañas La Mesa queda excluída de cualquier responsabilidad por uso indebido de cualquiera servicio o amenidad o por hacer caso omiso del inciso VII.
- IX. Las visitas, registros, inspecciones y demás trámites que dentro de Cabañas La Mesa pretendan realizar las autoridades en el cumplimiento de sus funciones, se llevarán a efecto con el más estricto apego a las garantías constitucionales.





# POLÍTICAS

## POLÍTICAS DE FACTURACIÓN

- I. Se facturarán servicio de hospedaje y consumo de alimentos de Cabañas La Mesa.
- II. En caso de requerir factura se deberá solicitar en el momento en el que realice el pago total o parcial de la estancia.
- III. Dicha factura deberá ser revisada por el solicitante para verificar que los datos son correctos en el momento en que la reciba en su correo ya que no se expedirán facturas ni se harán correcciones a las mismas de manera extemporánea.



# POLÍTICAS

## POLÍTICAS DE GRUPOS

- I. Se deberá contactar a nuestra Oficina de Reservas para realizar la coordinación de para grupos conformados por 15 o más personas.
- II. La coordinación de grupos incluye el servicio de hospedaje y alimentos en donde el grupo lo requiera. Asimismo, se podrá realizar la coordinación de actividades que se encuentre dentro de nuestra oferta.
- III. Los grupos también se deberán apegar a nuestras Políticas de Disciplina, en donde sea que se preste el servicio.

Cabañas La Mesa se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje, cuando se infrinjan las prohibiciones y/o disposiciones señaladas, sin que el huésped causante de ellas tenga derecho a un reembolso, quedando obligado además al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder.

Las relaciones y casos no previstos en este reglamento se registrarán por la Ley Federal de Turismo, sus reglamentos y por una legislación, vigente aplicable, así como la costumbre y uso de hospedaje.

La administración de Cabañas La Mesa no se hace responsable de los servicios contrados a terceras partes, a través del establecimiento o directamente.

Al encontrarse en un ambiente natural y protegido, Cabañas La Mesa respeta la flora y fauna así como la preservación de las mismas, quedando fuera de nuestro control sus apariciones en las instalaciones. Por lo que no se realizarán devoluciones o reembolsos por inconvenientes asociados con la naturaleza.

Los huéspedes reconocen que leen y aceptan todas las políticas anteriores cuando reservan en nuestro sitio web [www.cabanaslamesa.com](http://www.cabanaslamesa.com) y lo reafirman mediante su firma una vez que realizan su check in.