

Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso

Como cliente potencial del Hotel Real Malintzi, es de vital importancia para nosotros ganarnos su confianza. Esta es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual les recomendamos leer el contenido de “Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso” bajo las cuales se rige nuestra empresa.

Políticas de Reservación.

- Todas las tarifas publicadas en nuestra página www.hotelrealmalintzi.com.mx son tarifas rack. Es decir, son las tarifas máximas que se cobran por habitación en cualquier periodo del año. Todas nuestras tarifas ya incluyen el IVA, así como el Impuesto al Hospedaje.
- Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o bien, a nuestro correo electrónico reservaciones@hotelrealmalintzi.com.mx para recibir mayores informes sobre tipos de habitaciones, precios, promociones del mes, descuentos (sólo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago. Además, también le haremos llegar este documento vía correo electrónico.
- Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo un depósito, transferencia o vía telefónica con tarjeta de crédito. Mientras dicho requisito **NO HAYA SIDO CUMPLIDO** las habitaciones estarán disponibles para su venta y los precios y/o promociones sujetos a cambios sin previo aviso.
- Para garantizar una habitación, las opciones de pago son exclusivamente las que se indican a continuación: **deposito, pago en efectivo (solo en recepción), transferencia interbancaria, pago con tarjeta, pay pal**
- En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48 hrs. previas a la fecha de su reservación mediante un correo electrónico que incluya su comprobante escaneado. Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo del hotel confirmándola. De no hacerlo 48 hrs. antes entonces la reservación quedara sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.
- Sólo se consideran **GARANTIZADAS** las reservaciones cuyo cargo haya sido completado.
- Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar habitaciones que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación **ANTES** de proceder a reservar su habitación.

Notas Importantes:

- Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como Hotel Real Malintzi se comprometen a cumplir con el reglamento interno del hotel; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso.
- El hotel se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malos entendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.
- Dicha información también se encuentra publicada para su consulta en nuestra página www.hotelrealmalintzi.com.mx



Reservaciones realizadas a través de Agencias de Viaje:

- En el caso de reservaciones hechas a través de agencias de viajes tales como BestDay, Booking.com, Expedia, Despegar.com, Hotels.com, etc; el huésped deberá entregar al recepcionista el comprobante impreso correspondiente a su reservación o ID de reservación.

Políticas de Cancelación.

Usted reservó por medio de una Agencia de Viaje o en Internet:

- Si Usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de una Agencia de Viaje tal como Best Day, Booking.com, Despegar.com, Expedia, Hotels.com, etc. favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

Usted reservó directamente con Hotel Real Malintzi:

- Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o por correo electrónico. Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación del Hotel Real Malintzi antes de ponerse en contacto con nosotros.

A continuación se describen nuestras Políticas Generales de Cancelación:

- Las reservaciones canceladas por lo menos 12 días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargos SIEMPRE Y CUANDO SE HAYAN REALIZADO EN EFECTIVO. En el caso de que se haya realizado el pago con tarjeta de crédito, débito, depósito o transferencia bancaria, APLICARÁ UN CARGO DEL 6% SOBRE EL PAGO TOTAL POR CONCEPTO DE COMISIÓN BANCARIA. Para estos casos el reembolso se realizará vía depósito o transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS DOS DÍAS ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- Las reservaciones canceladas de 5 a 11 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 35% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS DOS DIAS ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- Las reservaciones canceladas de 2 a 4 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 50% del importe total de una noche de hospedaje.



Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS DOS DÍAS ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

- Las reservaciones canceladas 1 día previo a la fecha de reservación se harán acreedoras a un penalidad equivalente al 100% del importe total de una noche de hospedaje. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.
- Todas las reservaciones que NO HAYAN SIDO CANCELADAS CON ANTICIPACIÓN (NO SHOWS) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del costo equivalente a una noche de hospedaje SIN DERECHO A MODIFICAR LA FECHA EN SU RESERVACIÓN.
- Todas las reservaciones podrán modificarse (fecha, tipo de habitación, etc.) SIN CARGO EXTRA SIEMPRE Y CUANDO EL HUÉSPED LO HAGA SABER AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON ANTICIPACIÓN.

Notas importantes:

- Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de habitación o número de habitaciones deberán solicitarse con anticipación.
- La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 3 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá modificarse más de una ocasión.
- Todo cambio estará sujeto a disponibilidad. Verifique con nuestros agentes si hay habitaciones disponibles para la fecha que a usted le interesa.
- No aplica en temporada alta, días festivos y fines de semana.

Políticas de Reembolso.

Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a Hotel Real Malintzi y que serían los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
- Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya permanecido hospedado.
- Cuando en apego a las Políticas de Cancelación del Hotel Real Malintzi el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
- TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario ó transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.
- Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse por correo electrónico reservaciones@hotelrealmalintzi.com .mx para verificar el estatus de su reembolso.

