

POLÍTICAS RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

Estas políticas aplican a las reservaciones realizadas directamente con el hotel, ya sea a través de nuestro sitio web, WhatsApp, teléfono u otros canales DIRECTOS.

Las reservaciones realizadas mediante plataformas de terceros (Booking.com, Expedia u otras agencias) estarán sujetas a las condiciones de cancelación, modificación y pago indicadas en la plataforma utilizada al momento de reservar.

La política aplicable a cada reservación dependerá de **la tarifa contratada, las fechas de estancia y la temporada correspondiente**. Al confirmar una reservación, el huésped acepta las condiciones específicas mostradas al momento de realizar su compra.

1. TARIFA ESTANDAR REEMBOLSABLE – TEMPORADA BAJA

El monto total de la reservación podrá ser cargado hasta **3 días antes de la fecha de check-in**.

Cancelación:

- Si la cancelación se solicita con **4 días o más de anticipación** a la fecha de check-in, no se aplicará penalización y, en caso de haberse realizado algún cargo, se reembolsará el 100% del monto pagado.
- Si la cancelación se realiza dentro de los **3 días previos al check-in**, se aplicará una penalización equivalente a **1 noche de alojamiento más los impuestos correspondientes**.
- Cualquier cantidad restante, después de aplicar la penalización, será reembolsada al mismo método de pago utilizado originalmente o al autorizado por el cliente mediante un escrito con su información bancaria y el movimiento será en un periodo de 5 a 10 días hábiles para verse reflejado.

2. TARIFA ESTANDAR REEMBOLSABLE – TEMPORADA ALTA

Se consideran temporadas altas las fechas determinadas previamente por el hotel debido a periodos de alta demanda, incluyendo vacaciones, días festivos, puentes, festividades locales, eventos especiales y otras fechas que el hotel identifique como de alta ocupación.

La condición de **Temporada Alta** será informada al huésped al momento de realizar su reservación.

Pago: Se deberá garantizar con el 50% de anticipo del monto total de la reservación, el resto se deberá liquidar con 16 días de anticipación y en caso de no liquidarse la reserva podrá ser cancelada por el hotel a falta de pago. Siendo el 50% de anticipo NO REEMBOLSABLE.

Cancelación

- Cancelaciones realizadas con **15 días o más de anticipación**: se reembolsará el **50% del monto pagado**, reteniéndose el 50% como penalización por cancelación.
- Cancelaciones realizadas **14 días o menos antes del check-in**: se cobrará el **100% de la reservación**, sin derecho a reembolso.

3. TARIFAS PROMOCIONALES reembolsable

Las tarifas promocionales pueden tener condiciones diferentes a la tarifa estándar.

- El monto total será cargado al momento de confirmar la reservación.
- Cuando la promoción indique expresamente que se trata de una **tarifa promocional reembolsable**, una cancelación realizada con al menos **15 días de anticipación** podrá recibir un reembolso equivalente al **50% del monto pagado**.
- Cancelaciones realizadas con menos de 15 días de anticipación no tendrán derecho a reembolso.
- Si la promoción se identifica como **No Reembolsable**, aplicarán las condiciones establecidas en la sección siguiente.

Las condiciones específicas mostradas al momento de reservar tendrán prioridad sobre las políticas generales.

4. TARIFA PROMOCIONAL NO REEMBOLSABLE

Las reservaciones realizadas bajo una Tarifa No Reembolsable requieren el pago del **100% de la estancia al momento de confirmar la reservación**.

Una vez confirmada y procesada:

- No permite cancelaciones con reembolso.
- No permite devolución total ni parcial del monto pagado.
- La falta de uso de una o varias noches reservadas no genera saldo a favor.
- Una salida anticipada no genera reembolso por las noches no utilizadas.

Podrán considerarse Tarifas No Reembolsables aquellas identificadas expresamente como tales al momento de reservar, incluyendo determinadas:

- Reservas de último minuto.
- Promociones especiales.
- Códigos promocionales.
- Códigos para eventos.
- Certificados de regalo.
- Certificados posfechados.
- Otras promociones que expresamente indiquen la condición "No Reembolsable".

El huésped podrá conocer esta condición **antes de confirmar y pagar su reservación**.

5. NO SHOW – NO PRESENTACIÓN

Se considera **No Show** cuando el huésped no se presenta en la fecha establecida para su check-in y no ha realizado una cancelación o modificación dentro de los plazos correspondientes.

En estos casos:

- Se cobrará el **100% del valor de la reservación**.
- No procederá ningún reembolso.

- No se podrán utilizar posteriormente las noches no disfrutadas.
- La reservación podrá considerarse cancelada en su totalidad y el hotel podrá disponer nuevamente de la habitación.

Si el huésped prevé llegar después del horario habitual de recepción o durante la madrugada, deberá informarlo previamente al hotel para evitar que la reservación sea considerada como No Show.

6. MODIFICACIÓN DE FECHAS

Las solicitudes para cambiar las fechas de una reservación están sujetas a **disponibilidad, temporada y tarifa vigente para las nuevas fechas**.

Las modificaciones deberán solicitarse con:

- **Temporada baja:** mínimo 7 días antes del check-in.
- **Temporada alta:** mínimo 20 días antes del check-in.

En caso de que la nueva tarifa sea superior, el huésped deberá pagar la diferencia correspondiente.

Si la nueva tarifa es inferior, no aplica devolución ni saldo a favor del cliente.

Una modificación de fechas no convierte una tarifa No Reembolsable en una tarifa reembolsable. La reservación conservará sus condiciones originales.

Las modificaciones únicamente quedarán confirmadas cuando el huésped reciba la confirmación correspondiente por parte del hotel.

7. CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES Y CERTIFICADOS POSFECHADOS

En situaciones extraordinarias y únicamente bajo autorización del hotel, una reservación **No Reembolsable** podrá ser considerada para recibir un certificado posfechado foliado en lugar de perder completamente el monto pagado. Y el cliente es responsable de volver a reservar su nueva fecha de su reserva en el periodo ofrecido por parte del hotel. Y la reserva será en las mismas condiciones de la reserva original, referente a categoría y número de personas.

Para solicitar esta consideración:

- El huésped deberá comunicarse con el hotel con al menos **12 días de anticipación** a la fecha original de check-in.
- La autorización estará sujeta a evaluación por parte del hotel y **no constituye un derecho automático del huésped**.
- En caso de ser autorizado, el certificado tendrá una vigencia máxima de **3 meses a partir de la fecha original de check-in**.
- Estará sujeto a disponibilidad.
- Podrán aplicar restricciones de fechas y temporadas.
- Si las nuevas fechas tienen una tarifa superior, deberá pagarse la diferencia.
- El certificado no será canjeable por dinero ni generará reembolso.
- Una vez emitido el certificado, este **NO** podrá ser nuevamente cancelado, reembolsado o posfechado. Se pierde la reserva y no hay opción a otro cambio de fecha.

La emisión de un certificado constituye una **cortesía excepcional del hotel y no modifica la naturaleza No Reembolsable de la tarifa originalmente adquirida.**

8. SALIDA ANTICIPADA Y NOCHES NO UTILIZADAS

Cuando un huésped decida finalizar su estancia antes de la fecha de check out, las noches no utilizadas se pierden y no existe saldo a favor del cliente para reembolso, ni certificado postfechado.

La decisión voluntaria del huésped de no utilizar algún servicio o noche incluida en su reservación no implica automáticamente derecho a reembolso.

9. RESERVACIONES DE GRUPOS, EVENTOS Y BLOQUEOS

Las reservaciones correspondientes a grupos, bodas, eventos, empresas, agencias o bloqueos de varias habitaciones podrán estar sujetas a políticas especiales.

Las condiciones de:

- Anticipos.
- Fechas límite de pago.
- Cancelaciones.
- Reducción de habitaciones.
- Modificaciones.
- No Show.
- Reembolsos.

serán establecidas en la cotización, confirmación o contrato correspondiente.

Cuando exista un contrato específico, **las condiciones establecidas en dicho documento prevalecerán sobre estas políticas generales.**

10. REEMBOLSOS

Cuando corresponda un reembolso:

- Será procesado al mismo método de pago utilizado para realizar la reservación, siempre que sea posible o una cuenta del cliente previamente solicitado bajo un formato del hotel.
- El hotel realizará la solicitud o procesamiento correspondiente conforme a sus tiempos administrativos.
- El tiempo para que el monto aparezca reflejado dependerá adicionalmente del banco, institución financiera o procesador de pagos utilizado.

Como referencia, los reembolsos pueden tardar aproximadamente **10 a 20 días hábiles** en verse reflejados después de ser procesados.

Los tiempos bancarios posteriores al procesamiento del reembolso están fuera del control del hotel.

11. CAUSAS AJENAS AL HOTEL

Situaciones personales del huésped, cambios de itinerario, cancelaciones o retrasos de vuelos o transporte, condiciones climáticas, enfermedades u otras circunstancias externas no modifican automáticamente las condiciones de cancelación de la tarifa contratada.

El hotel podrá analizar situaciones extraordinarias individualmente y, cuando lo considere procedente, ofrecer alternativas como modificaciones de fecha o certificados. Cualquier excepción será otorgada por escrito y no constituye obligación para casos posteriores.

12. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Al realizar y confirmar una reservación, el huésped declara haber revisado y aceptado:

- La tarifa seleccionada.
- Las fechas de estancia.
- El número de huéspedes.
- El tipo de habitación reservado.
- Los servicios incluidos en su tarifa.
- Las condiciones de pago.
- Las políticas de cancelación y modificación aplicables.

Las condiciones específicas indicadas en la confirmación de la reservación **prevalecerán sobre las políticas generales cuando exista alguna diferencia entre ambas.**

13. CALENDARIO DE TEMPORADA ALTA Y FECHAS ESPECIALES

Para efectos de tarifas, pagos, cancelaciones y modificaciones, el hotel clasifica determinadas fechas del año como **Temporada Alta** o **Fechas Especiales**, debido a periodos vacacionales, días festivos, puentes, eventos y temporadas de alta demanda.

TEMPORADA ALTA

Para el periodo 2026–2027 se consideran Temporada Alta:

- **Fiestas Patrias:** 15 al 16 de septiembre de 2026.
- **Puente de la Revolución Mexicana:** 13 al 16 de noviembre de 2026.
- **Puente de la Constitución:** 29 de enero al 1 de febrero de 2027.
- **Puente Benito Juárez:** 12 al 15 de marzo de 2027.
- **Puente del Día del Trabajo:** 30 de abril al 2 de mayo de 2027.
- **Vacaciones de verano:** periodo que será publicado anualmente de acuerdo con el calendario correspondiente.

FECHAS ESPECIALES

Debido a su alta demanda, los siguientes periodos se consideran Fechas Especiales:

- **Día de Muertos:** 30 de octubre al 2 de noviembre de 2026.
- **Temporada Navideña y Año Nuevo:** 18 de diciembre de 2026 al 6 de enero de 2027.

- **Semana Santa y Pascua:** 22 de marzo al 4 de abril de 2027.

Las reservaciones realizadas dentro de estos periodos estarán sujetas a las políticas de pago, modificación y cancelación correspondientes a Temporada Alta o Fecha Especial indicadas al momento de reservar.

TEMPORADA BAJA

Se considerará **Temporada Baja** cualquier fecha que no se encuentre expresamente señalada como **Temporada Alta o Fecha Especial** en el calendario vigente publicado por el hotel.

EVENTOS EXTRAORDINARIOS

Adicionalmente, determinadas fechas podrán clasificarse como Temporada Alta o Fecha Especial cuando coincidan con festivales, bodas, congresos, eventos deportivos, culturales, gastronómicos o acontecimientos locales que generen una demanda extraordinaria.

Para que dicha clasificación sea aplicable a una reservación, **deberá aparecer identificada como Temporada Alta o Fecha Especial antes de que el huésped confirme y pague su reservación.**

ACTUALIZACIÓN DEL CALENDARIO

El calendario será actualizado periódicamente y publicado en nuestros canales oficiales de reservación.

La clasificación aplicable a una reservación será la que se encuentre informada al huésped al momento de confirmar su compra. Cualquier modificación posterior del calendario no afectará retroactivamente una reservación previamente confirmada.

Última actualización de documento 11-08-26 por parte de GRUPO DOPER TURISMO.