

POLÍTICAS / TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE HOSPEDAJE Y USO DE INSTALACIONES

Hotel & Cabañas Bernal

Vigencia: Hasta nueva actualización publicada por el establecimiento / Última actualización 24-08-26

El presente reglamento tiene como finalidad garantizar una estancia segura, agradable y tranquila para todos nuestros huéspedes, procurando en todo momento el respeto entre quienes nos visitan, el cuidado de nuestras instalaciones y la convivencia familiar.

1. HORARIOS

Check-in: 15:00 h.

Check-out: 12:00 h.

El late check-out deberá solicitarse previamente y estará sujeto a disponibilidad.

En caso de autorización, podrán aplicarse cargos adicionales de acuerdo con el horario de salida y la tarifa vigente.

Si el huésped desea modificar su fecha de salida, deberá solicitarlo previamente para verificar disponibilidad y realizar el pago correspondiente.

2. RESERVAS, PAGOS Y GARANTÍAS

2.1 Garantía por estancia

Al momento del check-in se solicitará una garantía para cubrir posibles consumos adicionales, daños, desperfectos, faltantes o incumplimientos atribuibles al huésped durante su estancia.

Cabañas familiares: \$2,000 MXN.

Habitaciones y Chalets: \$1,000 MXN.

La garantía será liberada o devuelta después del check-out, una vez realizada la revisión correspondiente de la unidad y siempre que no existan cargos pendientes, daños, faltantes o penalizaciones.

2.2 Servicios adicionales

Cualquier servicio adicional contratado deberá ser liquidado conforme a las condiciones informadas por el establecimiento.

2.3 Salida anticipada

Si el huésped decide retirarse antes de la fecha originalmente reservada, las noches no utilizadas no serán reembolsables.

3. OCUPACIÓN Y REGISTRO DE HUÉSPEDES

Cada Cabaña, Chalet o habitación cuenta con una capacidad máxima establecida.

Queda prohibido exceder el número máximo de huéspedes correspondiente a la unidad reservada.

Todas las personas que se hospeden deberán encontrarse debidamente registradas.

El ingreso de personas adicionales o visitantes deberá contar con autorización previa del establecimiento y en ningún caso podrá ocasionar que se exceda la capacidad máxima de la unidad.

Hotel & Cabañas Bernal podrá negar el acceso o solicitar el retiro de personas no registradas o no autorizadas.

4. MENORES, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

Los menores de edad deberán permanecer bajo supervisión y responsabilidad de sus padres, tutores o adultos responsables durante toda su estancia, especialmente en áreas exteriores, zonas de fuego y demás espacios comunes.

El mobiliario, blancos, decoración, electrodomésticos y equipamiento deberán utilizarse exclusivamente para el fin al que están destinados.

No está permitido trasladar mobiliario o equipamiento entre habitaciones, Chalets, Cabañas o áreas comunes sin autorización.

Cualquier daño o faltante podrá ser cargado al huésped responsable.

5. ESTACIONAMIENTO

Hotel & Cabañas Bernal ofrece **estacionamiento gratuito exclusivamente para huéspedes**, sujeto a disponibilidad. El huésped es encargado de estacionarlo en el

espacio destinado y es responsable por daños o accidentes que incurra hacia instalaciones o a otros vehículos de otros clientes.

Deberá respetar el uso de las luces y de no tocar el claxon dentro de las instalaciones para el respeto y descanso de los huéspedes.

Debido a que el número de espacios es limitado y no corresponde necesariamente a la capacidad total de hospedaje, **el lugar de estacionamiento deberá reservarse previamente.**

La reservación de una habitación, Chalet o Cabaña **no garantiza automáticamente un cajón de estacionamiento.**

La asignación se realizará de acuerdo con disponibilidad y reservación previa.

6. MASCOTAS

Hotel & Cabañas Bernal no acepta mascotas dentro de sus instalaciones.

El ingreso de mascotas a habitaciones, Cabañas, Chalets y áreas comunes no está permitido.

Los casos relacionados con animales de servicio serán atendidos de conformidad con las disposiciones legales aplicables, y se deberá presentar carnet o licencia de la mascota.

7. ASADORES, CHIMENEAS Y USO DEL FUEGO

Los huéspedes podrán utilizar libremente los asadores y demás instalaciones destinadas específicamente para el uso de fuego.

El huésped será responsable del **encendido, supervisión, cuidado y apagado completo del fuego.**

Queda estrictamente prohibido:

- Encender fuego fuera de las áreas destinadas para ello.
- Dejar asadores, chimeneas, brasas o cualquier fuente de fuego sin supervisión.
- Utilizar fuego de manera irresponsable o que represente un riesgo para otros huéspedes, instalaciones, vegetación o propiedades cercanas.
- Manipular equipos de fuego de manera distinta a su uso previsto.

Antes de retirarse del área, el huésped deberá asegurarse de que el fuego y las brasas se encuentren completamente apagados.

Cualquier daño ocasionado por negligencia o uso inadecuado será responsabilidad del huésped.

8. BEBIDAS ALCOHÓLICAS, REUNIONES Y CONVIVENCIA

Se permite el ingreso y consumo responsable de bebidas alcohólicas para consumo privado de los huéspedes.

Su consumo **no autoriza la realización de fiestas, eventos o reuniones que alteren la tranquilidad del establecimiento.**

Hotel & Cabañas Bernal busca ofrecer un espacio de descanso, convivencia en pareja y convivencia familiar, por lo que solicitamos mantener en todo momento un comportamiento respetuoso hacia los demás huéspedes.

9. RUIDO Y HORARIO DE DESCANSO

A partir de las **22:00 hr** deberá mantenerse un nivel de ruido moderado que permita el descanso de los demás huéspedes.

No se permiten después de este horario:

- Música a volumen elevado.
- Gritos o voces excesivamente altas.
- Fiestas o reuniones ruidosas.
- Bocinas a volumen que pueda escucharse desde otras unidades.
- Cualquier conducta que interfiera con el descanso de otros huéspedes.

Ante una primera incidencia, el establecimiento podrá realizar un llamado de atención solicitando disminuir inmediatamente el ruido.

En caso de reincidencia o negativa a respetar las indicaciones del personal, podrá aplicarse una **penalización de \$5,000 MXN.**

Cuando la conducta continúe, sea grave o represente una afectación considerable a otros huéspedes o a las instalaciones, **Hotel & Cabañas Bernal podrá solicitar el desalojo de las personas involucradas**, sin reembolso de las noches no utilizadas y sin perjuicio del cobro de daños, penalizaciones o adeudos correspondientes.

El objetivo de esta disposición es proteger el derecho de todos nuestros huéspedes al **descanso, tranquilidad y convivencia familiar.**

10. ESPACIOS LIBRES DE HUMO

Las habitaciones, Cabañas, Chalets y demás espacios interiores son libres de humo.

No está permitido fumar ni utilizar productos que generen humo o vapor dentro de las unidades de hospedaje.

En caso de detectarse evidencia de incumplimiento, podrán aplicarse cargos desde \$5,000 Mx por limpieza profunda, desodorización o daños ocasionados.

11. DAÑOS Y CUIDADO DE LAS INSTALACIONES

El huésped se compromete a utilizar responsablemente las habitaciones, Cabañas, Chalets, áreas comunes, jardines, mobiliario, blancos, electrodomésticos y demás instalaciones.

Cualquier daño, pérdida, destrucción o sustracción atribuible al huésped o a alguno de sus acompañantes podrá generar el cargo correspondiente de acuerdo con el costo de reparación o reposición. Costos desde \$300 Mx de acuerdo a lo dañado.

Cuando el importe del daño exceda la garantía depositada, el huésped deberá cubrir la diferencia correspondiente.

12. OBJETOS PERSONALES Y OBJETOS OLVIDADOS

Los huéspedes son responsables del cuidado de sus pertenencias personales durante su estancia.

Los objetos encontrados después del check-out serán resguardados temporalmente por el establecimiento conforme a sus procedimientos internos.

Los gastos relacionados con el envío o recuperación de objetos olvidados serán responsabilidad del huésped.

13. CONDUCTA Y SEGURIDAD

Quedan prohibidas dentro de las instalaciones las actividades ilícitas, conductas violentas, daños intencionales, alteraciones graves del orden o cualquier comportamiento que pueda poner en riesgo la integridad de huéspedes, colaboradores o instalaciones.

Hotel & Cabañas Bernal podrá solicitar el apoyo de las autoridades competentes cuando las circunstancias lo requieran.

El incumplimiento grave o reiterado de estas políticas podrá ser causal de terminación anticipada del servicio de hospedaje.

14. ÁREAS COMUNES

Las áreas comunes son para uso y disfrute de todos nuestros huéspedes.

Solicitamos utilizarlas de manera responsable, mantenerlas limpias y respetar el mobiliario, vegetación y equipamiento.

Ningún huésped podrá apropiarse, bloquear o impedir el uso razonable de un área común por parte de otros huéspedes.

Los horarios y reglas particulares de albercas, áreas recreativas u otras instalaciones, cuando correspondan, deberán ser respetados.

15. QUEJAS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN

Cualquier incidencia, desperfecto, queja o situación que afecte la estancia deberá ser informada al personal o a los canales oficiales de atención de Hotel & Cabañas Bernal tan pronto como sea posible, con el objetivo de brindar atención oportuna.

16. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Al realizar una reservación, completar su registro o ingresar a las instalaciones, el huésped reconoce haber leído y aceptado las presentes **Políticas Generales de Hospedaje y Uso de Instalaciones**, así como las **Políticas de Reservación, Pago y Cancelación** correspondientes.

El huésped será responsable de informar estas disposiciones a las demás personas incluidas en su reservación.

El cumplimiento de estas políticas tiene como finalidad mantener **Hotel & Cabañas Bernal como un espacio seguro, tranquilo y agradable para el descanso y convivencia de todos nuestros huéspedes.**