

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 1 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

POLITICAS DE RESERVAS Y CANCELACIONES

Capacidad del hotel 47 PAX (Habitaciones estándar, dobles, junior suite y suites) en acomodación compartida.

El Hotel requiere que todas las reservaciones sean solicitadas con mínimo 24 horas de anticipación a la dirección: ventas@medinadelago.com o al WhatsApp 593 986223459

El Hotel requiere que todas las reservaciones para habitaciones tenga el mayor detalle posible sobre la (s) persona (as) que se van a alojar. De la información que nos envíe depende en gran medida que le podamos garantizar una estadía segura y placentera.

1. CONFIRMACION DE RESERVA

Toda reserva se considera confirmada una vez recibido el comprobante de pago por mínimo el 50% de la tarifa total; el saldo pendiente deberá cancelarse al momento del check in. El Hotel enviará una confirmación al remitente con un código de reserva que será el único requisito para su validación.

El Hotel dará prioridad a las reservas garantizadas, sean estas con transferencia, depósitos o efectivo.

2. METODOS DE PAGO

Aceptamos pagos mediante transferencia bancaria, depósitos en efectivo, tarjeta de crédito / débito o efectivo. Todas nuestras reservas son con pago anticipado con política No Reembolsable.

3. TARIFAS

Las tarifas pueden variar dependiendo la temporada, alta, feriados y fechas especiales.

LA TARIFA INCLUYE

- Desayuno americano
- Uso de las instalaciones y demás servicios (piscina cubierta climatizada, hidromasaje, sauna. gimnasio) sin recargo
- Areas verdes, jardines y bosque con senderos
- Servicio de WIFI, cobertura en áreas comunales

LA TARIFA Y VALORES NO INCLUYE

- 10% de Servicio y 15% de IVA

POLÍTICAS DE NIÑOS DE HASTA DOCE AÑOS

- Niños menores de 11 años pagan tarifa de recargo

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 2 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

- Infantes hasta 4 años sin recargo

POLITICAS DE PROMOCIONES / PAQUETES Y/O TARIFAS PROMOCIONALES

- Las promociones están sujetas a disponibilidad y no son acumulables.
- No se aplica promoción sobre promoción, ni se hacen devoluciones por cambios posteriores a la reserva confirmada.

4. POLÍTICAS DE CANCELACIONES / NO SHOW

Manejamos tarifas no reembolsables.

En caso de que **la cancelación se realice hasta los 7 días antes de la llegada**, no habrá penalidad o cobro adicional. Y el valor depositado se podrá usar para futuros consumos como: reagendar la estadía por una futura fecha o consumos en el hotel con un plazo no mayor a 3 meses.

A partir de entonces, se cobrará el 100% correspondiente a la **primera noche de todas las habitaciones reservadas**.

En caso de un **NO SHOW se cobrará el 100% de la reserva completa o paquete contratado**, valor que el cliente acepta cancelar y renuncia a cualquier reclamo posterior.

Para cambios o modificaciones en las reservas, se receptorán, hasta 48 horas antes de la llegada de los huéspedes. Los cambios o modificaciones autorizados son en base a tipos de habitación, adecuaciones o número de huéspedes, mas no podrá anular la cantidad de habitaciones reservadas.

Los cambios de fechas y/o re-agendamiento para estadía están sujetos a disponibilidad y sólo podrá hacer el cambio una sola vez, pasado este tiempo se anulara la reserva sin sujeto a devolución del anticipo o valor recibido.

En temporada alta (fines de semana de feriado / puentes) y fechas especiales, se aplican condiciones especiales.

Para corporativos se aplica políticas de acuerdo a previa negociación por escrito y con aceptación entre las partes.

5. POLITICA DE CHECK IN / CHECK OUT

Check in: 15:00

Check out: 12:00

En caso de necesitar el ingreso al hotel antes de la hora indicada, el cliente deberá reservar las habitaciones como un día adicional según la tarifa vigente.

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 3 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

El hotel podrá ofrecer Early Check-In y Late Check-Out por un valor de \$60, por habitación, de acuerdo a disponibilidad.

Al momento del Check in, el huésped está obligado a presentar un documento de identidad vigente y llenar su correspondiente registro. Caso contrario no se podrá realizar el check in y la entrega de la llave, y el hotel generará un No Show.

6. HORARIOS ATENCIÓN RESTAURANTE Y ROOM SERVICE

Desayuno: 8:00 a 10:00

Almuerzo: 13:00 a 16:00

Cena: 18:00 a 20:00

“El Room Service de acuerdo a horarios arriba especificados. Platos livianos o bebidas de 8:00 a 20:00 (flexible para grupos)”, servicio sin recargo.

SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON CARGO ADICIONAL

1. Servicio de restaurante –
 - i. Desayuno, servicio americano (Incluye estadía)
 - ii. Almuerzo, Cena, Platos a la Carta
2. Servicio de bar y cava privada
3. Servicio a la habitación (atención según horario de restaurante)

7. POLITICAS PARA NIÑOS Y CAMAS ADICIONALES

- Niños menores de 4 años se hospedan sin costo. (Máximo 2 infantes por habitación)
- Cama adicional o cuna disponible bajo solicitud anticipada y con costo adicional.

8. ACTIVIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES

- Actividades y servicios adicionales que dispone el hotel deben ser reservados con anticipación. Como servicio de cabalgata, SPA, tours y actividades extras.
- En caso de cancelación de estas actividades con menos de 4 horas de anticipación, puede aplicarse penalización.

9. POLITICAS DE CONVIVENCIA Y COMPORTAMIENTO

- El huésped y sus invitados es responsable del uso adecuado de las instalaciones, cualquier daño causado al mobiliario o instalaciones será cargado al huésped.
- No se permite música a alto volumen en habitaciones ni áreas comunes después de las 22h00.

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 4 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

- Todas las habitaciones y áreas interiores son espacios libres de humo, tampoco se permite cigarrillos electrónicos. En caso de incumplimiento, se aplicará una multa de \$150 por limpieza especializada y desodorización.

10. POLÍTICA DE PÉRDIDAS U OLVIDOS

- El hotel no se responsabiliza por objetos de valor o dinero no declarados y depositados en caja fuerte.
- Los objetos olvidados se conservarán por un plazo máximo de 15 días, pasado este tiempo se considerarán abandonados. No se dispone servicio de envío.

11. POLÍTICA DE MASCOTAS

- Política de Mascotas (se permiten mascotas pequeñas con previa autorización) para esto solicitamos se firme un acuerdo de responsabilidad, y se cobrará un suplemento de limpieza de \$20 por noche. El hotel no se hace responsable en caso de cualquier problema, ruido que afecte a la convivencia general del hotel.

12. POLÍTICA DE USO DE AREAS COMUNES E INSTALACIONES

- El uso de piscina, spa y áreas comunes está reservado exclusivamente para huéspedes.
- No se permite el ingreso con alimentos o bebidas externas sin autorización.
- El uso del SPA debe reservarse con anticipación y está sujeto a disponibilidad con pago anticipado.

13. POLÍTICA DE ACCIDENTES Y RESPONSABILIDAD CIVIL

- Hotel Medina del Lago cuenta con instalaciones seguras y realiza mantenimientos preventivos constantes. Sin embargo, el hotel no se hace responsable por accidentes ocasionados por descuidos, mal uso de instalaciones o acciones propias de los huéspedes, como manipulación de leños en las chimeneas que puedan generar humo dentro de la habitación.
- En caso de accidente dentro de nuestras instalaciones, el huésped deberá informar de inmediato a recepción para que se active el protocolo de asistencia. Se levantará un reporte interno con los detalles del hecho y se solicitará la versión del huésped y del personal presente.
- El hotel no asume responsabilidad por lesiones causadas por correr, empujar, manipular de forma brusca puertas, ventanales, mobiliario, etc, y no acatar las indicaciones especialmente en áreas húmedas como piscina, hidromasaje, sauna, bosque, etc.
- Cualquier daño material ocasionado a la infraestructura del hotel por mal uso o negligencia por parte de huéspedes, acompañantes o visitantes, será evaluado y el valor de reposición o reparación será cargado directamente al huésped responsable.

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 5 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

- En caso de controversias, el hotel podrá apoyarse en grabaciones de seguridad, declaraciones del personal y un informe técnico si es necesario.

14. POLITICAS DE RECLAMOS / SUGERENCIAS

- Los reclamos deben realizarse por escrito y deberá ser reportada durante la estadía, directamente en recepción y al número oficial del hotel.
- Todo reclamo será atendido en un plazo máximo de 48 horas por la gerencia.
- El hotel está comprometido con la mejora continua y agradece las sugerencias de sus huéspedes.

15. POLITICAS DE DEVOLUCION

Reservas individuales:

- Toda devolución por cancelación se realizará conforme a la Política de Cancelación vigente al momento de la reserva.
- Si la cancelación cumple con los plazos establecidos, el valor correspondiente será devuelto en un plazo máximo de 15 días laborables, descontando cualquier comisión bancaria o de plataforma que originó la reserva.

Reservas no reembolsables o cancelaciones fuera de plazo:

- No se realizarán devoluciones. En ciertos casos excepcionales (fallecimiento, hospitalización comprobada), el monto podrá quedar como crédito disponible por hasta 3 meses, previa autorización de la gerencia.

Salidas anticipadas (early check-out):

- En caso de que el huésped decida acortar su estadía por motivos personales, no se realizará reembolso por las noches no utilizadas. Si se trata de una causa de fuerza mayor comprobada, se podrá ofrecer un crédito para ser usado en otra fecha, sujeto a disponibilidad, en un periodo máximo de 3 meses.

Devoluciones por inconformidad o quejas:

Hotel Medina del Lago nos comprometemos con brindar una experiencia de calidad y bienestar. Por eso, si un huésped tiene una queja durante su estadía:

- Se invita al huésped a reportarlo inmediatamente en recepción y al chat general del hotel, para poder gestionar una solución en el momento. No se reconocerán devoluciones posteriores por situaciones no notificadas durante la estancia.

Las compensaciones, si se aplican, serán evaluadas por la gerencia y podrán consistir en upgrade, servicio complementario o nota de crédito, según el caso.

	MEDINA DEL LAGO POLITICA RESERVAS Y CANCELACIONES 2025 - 2026	CÓDIGO: POLIT INT		VERSIÓN	1
		PÁGINA	Página 6 de 6	ELABORACION	20 NOV 2016
		REALIZADO POR:	YH	REVISIÓN AM	17 jul 2025

Esto nos permite gestionar una solución en el momento y garantizar el bienestar del huésped.

Para mayores detalles, favor consultar durante el proceso de reserva y organización a ventas@medinadellago.com.