



Políticas de Reservas, Cancelaciones, Modificaciones y No Show

Mantra Hotel Boutique

POLÍTICA DE RESERVAS

Las siguientes disposiciones regulan las condiciones aplicables a reservaciones, cancelaciones, modificaciones de fechas, no show, llegadas posteriores al check-in y salidas anticipadas en Mantra Hotel Boutique.

Es responsabilidad del huésped verificar que la información contenida en su confirmación de reserva sea correcta, incluyendo fechas de estancia, categoría de habitación, número de huéspedes, tarifa seleccionada y características generales de la habitación reservada.

Se recomienda revisar cuidadosamente esta información al momento de recibir la confirmación. En caso de detectar alguna inconsistencia, deberá notificarse al hotel a la brevedad para poder realizar ajustes dentro de los plazos permitidos.

Las presentes políticas aplican a todas las reservaciones realizadas en Mantra Hotel Boutique, independientemente del canal utilizado, incluyendo:

- Reservas directas realizadas vía teléfono, WhatsApp, correo electrónico o sitio web oficial
- Reservas realizadas a través de plataformas digitales o motores de reserva externos
- Reservas realizadas directamente en el hotel (walk-in)

Una vez realizado el anticipo de pago, la reservación se considera confirmada y la habitación queda bloqueada para las fechas seleccionadas.





Una vez realizado el check-in, no se realizan cancelaciones parciales ni devoluciones por noches no utilizadas, salvo en los casos contemplados dentro de la sección de **Circunstancias Extraordinarias**.

Registro de Huéspedes

Todas las personas que se hospeden en el hotel deberán **registrarse en recepción al momento del check-in**.

El hotel podrá solicitar una **identificación oficial vigente** para completar el registro correspondiente.

Únicamente las personas registradas podrán hacer uso de las habitaciones reservadas y de las instalaciones del hotel destinadas a huéspedes.

Ocupación de Habitaciones

Cada categoría de habitación cuenta con una **capacidad máxima de ocupación** establecida por el hotel.

El número de huéspedes registrado en la reservación deberá coincidir con las personas que se hospedarán en la habitación.

En caso de presentarse huéspedes adicionales no registrados previamente, el hotel podrá **aplicar los cargos correspondientes o limitar el acceso** conforme a la capacidad permitida para cada habitación.





POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Reservas Directas

(Teléfono, WhatsApp, Correo Electrónico, Sitio Web Oficial y Walk-in)

Las reservas realizadas directamente con Mantra Hotel Boutique podrán cancelarse sin penalización bajo las siguientes condiciones:

- **Temporada baja:** hasta 7 días antes de la fecha de check-in
- **Temporada alta:** hasta 14 días antes de la fecha de check-in

Las cancelaciones realizadas fuera de estos plazos implican la pérdida del anticipo entregado.

Las reservas realizadas directamente con Mantra Hotel Boutique podrán cancelarse **hasta 7** En caso de **No Show** (cuando el huésped no se presenta el día de llegada sin previo aviso), el anticipo no será reembolsable y la reservación será cancelada automáticamente.





Política de Precios y Reembolsos

Las tarifas de Mantra Hotel Boutique son dinámicas y pueden variar en función de distintos factores, tales como la demanda, la ocupación, la temporalidad, la anticipación con la que se realiza la reserva, así como las condiciones comerciales de los distintos canales de venta. Asimismo, algunas plataformas o intermediarios pueden ofrecer beneficios, promociones o condiciones preferenciales a ciertos usuarios, lo que puede generar variaciones en las tarifas mostradas. Por lo anterior, las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso hasta el momento de la confirmación de la reservación.

Política de Reembolso

En caso de cancelación dentro de los plazos permitidos y cuando proceda un reembolso del anticipo, se aplicará la deducción de los cargos correspondientes a la pasarela de pago utilizada al momento de la transacción. Dichos cargos corresponden a un 3% del monto pagado, más \$3.00 MXN en pagos nacionales. Este importe no es reembolsable, ya que corresponde a costos de procesamiento externos al hotel. En consecuencia, el monto reembolsado reflejará la deducción de dichos cargos.

Garantía de Estancia

Al momento del registro, el hotel podrá solicitar una **tarjeta bancaria o depósito de garantía** para cubrir posibles consumos, servicios adicionales o cargos derivados de daños o afectaciones durante la estancia.





Reservas a través de Plataformas Digitales

Las reservas realizadas mediante **plataformas digitales externas** estarán sujetas a las condiciones de cancelación y modificación seleccionadas por el huésped al momento de confirmar su reserva dentro de cada plataforma.

Esto incluye plataformas como:

- Booking.com
- Expedia
- Airbnb
- Google Hotels
- u otras plataformas digitales o motores de reserva externos distintos al sitio web oficial del hotel. En estos casos, cualquier cancelación o modificación deberá gestionarse conforme a los términos establecidos dentro de la plataforma correspondiente.

POLÍTICA DE CAMBIOS DE FECHA

Reservas Directas

Las solicitudes de cambio de fecha deberán realizarse con la siguiente anticipación:

- **Temporada baja:** al menos 7 días antes del check-in
- **Temporada alta:** al menos 14 días antes del check-in

y estarán sujetas a disponibilidad.





Toda modificación genera una nueva cotización conforme a la tarifa vigente al momento del cambio. En caso de existir diferencia tarifaria, ésta deberá cubrirse antes de confirmar la modificación.

Reservas realizadas en OTAs o plataformas digitales

Para reservas realizadas a través de plataformas digitales, los cambios de fecha deberán gestionarse conforme a la **política de modificación establecida dentro de cada plataforma.**

Llegadas Posteriores al Check-in

Cuando el huésped notifique que no podrá llegar el día programado pero desee mantener el resto de su estancia, la **primera noche se considerará utilizada sin derecho a reembolso.**

Las noches subsecuentes permanecerán activas conforme a la reservación original.

No Show

Se considera **No Show** cuando el huésped no se presenta el día de su llegada y no ha notificado dentro del plazo correspondiente.

En reservas directas, el anticipo entregado no será reembolsable.

En reservas realizadas mediante plataformas digitales, se aplicará el cargo conforme a la política contratada dentro de la plataforma correspondiente.

La habitación quedará liberada al día siguiente del check-in no efectuado.





Salidas Anticipadas

Después de realizado el check-in, **no se realizan devoluciones por noches no utilizadas.**

Las salidas anticipadas no generan reembolso ni compensación, salvo lo establecido en la sección de **Circunstancias Extraordinarias.**

Circunstancias Extraordinarias

La presente disposición aplicará únicamente cuando exista una **declaratoria oficial emitida por una autoridad competente** que impida legal o físicamente la estancia del huésped en Puerto Escondido.

Eventos que pueden ser considerados

- Emergencias sanitarias declaradas oficialmente
- Restricciones gubernamentales obligatorias como evacuaciones o confinamientos
- Conflictos armados o disturbios graves
- Fenómenos meteorológicos extremos e imprevisibles

Eventos que no aplican

No se consideran circunstancias extraordinarias:

- Problemas personales
- Cancelaciones de transporte de origen o bloqueos de rutas terrestres.
- Recomendaciones de viaje no obligatorias
- Condiciones climatológicas previsibles propias de la temporada





Cuando una situación extraordinaria aplique, el hotel podrá evaluar el caso y, cuando corresponda, **emitir un certificado o voucher para una estancia futura**, sujeto a las condiciones que determine la administración.

Condiciones generales del certificado

- Vigencia de **1 año calendario** desde la fecha original de la reservación
- No transferible
- No canjeable por efectivo
- Sujeto a disponibilidad y posibles fechas restringidas
- Aplicable únicamente al número original de huéspedes y noches reservadas

Las solicitudes relacionadas con circunstancias extraordinarias deberán revisarse directamente con **Gerencia**.

Teléfonos

954 129 29 95

954 688 48 81

Correos electrónicos

info@mantrahotelboutique.com

info@mantrahotel.mx





Política de Contracargos (Chargebacks)

En caso de que un huésped solicite la cancelación o devolución de un cargo directamente con su institución bancaria o proveedor de pago (**contracargo o chargeback**), el hotel podrá presentar la documentación correspondiente que respalde la reservación, incluyendo confirmación de reserva, comprobantes de pago, políticas aceptadas y registro de estancia.

La realización de una reservación y el pago correspondiente implican la aceptación de las políticas vigentes del hotel.

Aceptación de Políticas

Al realizar una reservación, efectuar un pago o completar el registro de hospedaje, el huésped confirma haber leído y aceptado las políticas vigentes del hotel.

Interpretación de las Políticas

Cualquier situación no prevista expresamente en esta política será evaluada por la administración del hotel conforme a criterios operativos y de disponibilidad.





Disposiciones Finales

Vigencia de 1 año calendario desde la fecha original de la reservación.

No transferible.

No canjeable por efectivo.

Sujeto a disponibilidad y posibles fechas restringidas.

En caso de utilizarse en fechas distintas a las originales o en una categoría diferente de habitación, podrá generarse una diferencia tarifaria, la cual deberá ser cubierta por el huésped.

Aplicable únicamente al número original de huéspedes y noches reservadas.

La confirmación de una reservación en **cualquier canal de reserva** implica el conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en esta política.

Mantra Hotel Boutique podrá actualizar esta política cuando sea necesario para mantener claridad en sus procesos operativos.

