

# POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

## CON CARGO A TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO, GARANTIAS Y REEMBOLSOS.

Existiendo disponibilidad de habitación y fechas, es requisito confirmar la reserva pagando el porcentaje de acuerdo al tiempo límite de días, este cargo se generará de la siguiente manera:

- Se efectuará el cobro al 100% cuando, el pago de algún servicio o reservación se haga vía transferencia durante las siguientes 48 horas en que se registró la reserva, O bien, al entregar los datos de una tarjeta de crédito válida, que no expire antes de la fecha del Check-in y que pueda garantizar la reservación.
- El hotel realizará una pre-verificación con el banco emisor de la tarjeta de crédito 24 hrs antes de la llegada del huésped. En caso de no ser aprobada dicha pre verificación, la reservación se considerará como No garantizada y el Hotel no está obligado a respetar la estancia de la misma.
- Los clientes, Personas Naturales, Institucionales y Agencias de Viaje, Tour Operadores pueden cancelar sus reservaciones por escrito con **72 horas de anticipación a la fecha de ingreso, haciéndose un cargo por el 50% de la reservación.**
- Ante cualquier cancelación con **menos de 72 horas** de anticipación a la fecha de ingreso, el Hotel Nube se verá en la obligación de hacer cobro por **No Show, lo que equivale a cobrar el valor de 1 noche más impuestos de la habitación reservada.**
- En estancias de más de una noche, si el huésped no se presenta, el hotel aplicará cargo de “no show” solo por la primera noche de la habitación ò habitaciones reservadas más impuestos, haciendo el cargo a la tarjeta de crédito o débito con la que se garantizó la reservación, el resto de la estancia se cancelará automáticamente.

- En temporada alta cualquier cambio ó cancelación deberá solicitarlo 72 horas antes de la fecha de llegada al hotel y proporcionar su (s) datos personales, el número de reservación (según el medio por el cual haya hecho la reservación) y todos los datos que sean requeridos para especificar la baja de la reservación.
- La cancelación deberá solicitarse de manera escrita al siguiente correo [reservaciones@hotelnube.com.mx](mailto:reservaciones@hotelnube.com.mx), especificando la información antes requerida y mencionada, proporcionando un motivo de manera general sobre la situación que le conlleva a su cancelación.
- Las excepciones que no le generan el cargo o pago de la reservación son:
  - Accidente de **manera comprobable** que le incapacite físicamente de manera total o parcial para hacerse presente en las instalaciones del hotel.
  - Desastres naturales, terremotos, maremotos y tsunamis.
  - Situaciones Político-sociales como: guerras, que incomuniquen por cualquier vía la comunicación del país de procedencia del cliente que reserva.
  - Fallecimiento. Aplica solo si el fallecido es, a quien quedo registrada la reservación
- Del mismo modo el hotel no está obligado a hacer devoluciones de reservaciones si este se viera en un caso que le imposibilite hacer la devolución por las siguientes causas:
  - Terremotos, tsunamis, maremotos, o cualquier tipo de desastre natural.

- Situaciones Político-sociales como: guerras, que incomuniquen por cualquier vía la comunicación del país de procedencia del cliente que reserva.
- Entro otros que le imposibiliten ofrecer el servicio, como remodelaciones, construcciones, o bloqueos de acceso que impidan llegar al hotel de manera terrestre.
- Cualquier cancelación con **menos de 48 horas** de anticipación a la fecha de ingreso, no tendrá derecho a devolución parcial, ni total del importe o monto pagado.
- Únicamente se solicitará Tarjeta de Crédito en garantía, deposito o transferencia adecuada y autorizada.
- Únicamente se solicitará Tarjeta de Crédito en garantía, deposito o transferencia efectuada y autorizada.
- Si se efectúa por medio de depósitos, se deben de entregar 24 horas antes reflejados en la cuenta bancaria del hotel, en caso de que atravesase fin de semana el deposito debe ser reflejados el viernes previo. En reservaciones realizadas el mismo día no se permite esta forma de pago.
- En caso de no haber garantías en las reservas, aplicarán políticas de cancelación de TARIFA ALTA 72 hrs es decir, deberá ser por escrito, y con cargo del 50% del total de la reservación.
- Al aplicar un “No reembolsable” no es válida la política de cancelación.
- Habrá cargo extra por persona adicional (mayor a 12 años).
- La capacidad máxima de personas dependerá del tipo habitación reservado.

- TIPOS DE HABITACION

<b>TIPOS DE HABITACION</b>	<b>Descripción de la habitación</b>	<b>CAPACIDAD MINIMA</b>	<b>CAPACIDAD MÀXIMA</b>
<b>Habitación Sencilla</b>	1 Cama tamaño Queen	1 Persona	2 personas
<b>Habitación Doble</b>	1 Cama Tamaño Queen	2 Personas	3 personas (con cama adicional y costo extra)
<b>Habitacion Triple</b>	1 Cama Tamaño Queen y 1Cama Tamaño Individual	3 Personas	4 personas

## Política de reembolso

- La devolución total del cargo será reembolsada por el medio que más le convenga al Hotel, descontados costos de transacción incurridos por la maniobra.
- El reembolso se hará del mismo modo en que fue hecho el cobro. ej.: Si el cobro por reservación fue hecha mediante transferencia, la devolución se hará de la misma manera.
- El reembolso efectuado mediante transacción de devolución será hecho por el monto que se haya tenido que efectuar menos el 3% que genera por cobro de comisión que efectúa el banco según a la que corresponda la tarjeta.
- No aceptamos tarjetas American Express.

- El reembolso total de una reservación será efectuada únicamente si el Hotel Nube se viera imposibilitado a ofrecer el servicio, ya sea por Motivos externos :

Desastres naturales

Político- Sociales como una guerra en el territorio Mexicano.

Motivos internos:

Instalaciones derrumbadas o imposibilitadas para dar el servicio, esto está sujeto a la consideración del hotel.

- El reembolso por transacción será hecha sobre el equivalente a la reservación de la primera noche de la(s) habitación(es) más impuestos, efectivamente cobrada.
- Solo aceptamos como método de prepago transacciones bancarias que sean reflejadas antes de 72hrs del check in, ningún otro es aceptado para hacer garantías de reservaciones.
- Cualquier duda, aclaración o comentario sobre nuestras políticas puede hacerlo vía telefónica o escrito al correo de [reservaciones@hotelnube.com.mx](mailto:reservaciones@hotelnube.com.mx) / 01 222 2 90 23 70 / 01 222 5 03 77 21.