

REGLAMENTO INTERNO

Estas políticas y normas por parte de Casa Borrego tienen como finalidad informar a los huéspedes nuestro reglamento y código de conducta con respecto al uso de las instalaciones.

Políticas generales

- Se considera como huésped del Casa Borrego única y exclusivamente a la persona o personas que se mencionan en la hoja de registro. Ninguna otra persona excepto las registradas podrá pasar la noche en la habitación.
- Casa Borrego no acepta visitas adicionales a las habitaciones que ocupan nuestros huéspedes siendo derecho de la misma el poder solicitar la desocupación inmediata de habitaciones de las personas no autorizadas en la tarjeta de registro.
- El huésped deberá declarar el número exacto de personas que utilizarán la habitación; y de darse el caso, pagar el importe correspondiente por concepto de persona extra. Persona extra \$250.00/\$500.00 pesos mexicanos según sea la fecha.
- Durante el proceso de registro, el huésped deberá proporcionar de forma obligatoria alguna identificación oficial si así se le solicita. También deberá proporcionar un número telefónico y un correo electrónico para que pueda ser contactado en caso de necesidad.
- Durante el proceso de registro, el huésped deberá declarar si lleva en sus pertenencias objetos de valor como: joyería, dispositivos electrónicos o cualquier artículo de valor mayor a 1000 dólares americanos o 20,000 pesos mexicanos. Es responsabilidad del huésped el aseguramiento y resguardo de sus pertenencias.

- El huésped tiene el derecho de revisar la habitación con anterioridad a su registro o pago y aclarar cualquier inconformidad, de lo contrario queda obligado a cubrir el pago total de la misma, según la tarifa acordada antes de hacer la reservación.
- Una vez que el huésped esté registrado, aplicarán para él las mismas Políticas de Cancelación y Reembolso vigentes en esta empresa y que están disponibles a todo público.
- En caso de extravío de las llaves **Casa Borrego** hará el cargo correspondiente por concepto de reposición de las llaves. El monto queda a criterio de **Casa Borrego**. (monto por chapa nueva así como 3 copias de llave)
- Los huéspedes en caso de necesitarlo podrán dejar su equipaje en resguardo antes del check in o después del check out solicitándolo al área de recepción, en caso de que el huésped quiera dejar algún artículo de valor dentro de su equipaje deberá dar aviso a recepción en ese mismo momento.
- **Casa Borrego** no se hace responsable por pérdidas, robo o daños al equipaje del huésped durante su resguardo ni por objetos o dinero en efectivo que se encuentren en el interior del mismo.
- Si por algún motivo el huésped solicita cambio de habitación una vez que ya se le entregó la habitación que se le había asignado inicialmente, deberá pagar una penalidad. Dicha penalidad no aplica en el caso de errores atribuibles a **Casa Borrego**. Tampoco aplica en el caso de que la habitación tenga algún desperfecto que justifique realizar un cambio de habitación de último momento.
- El estacionamiento de Casa Borrego es gratuito y está sujeto a disponibilidad ya que no cuenta con cajones asignados.

- **Casa Borrego** no se hace responsable de daños parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior.
- La limpieza de las habitaciones se realiza exclusivamente en el horario de 9:00 am 16:00 hrs. pm. O semanalmente según sea el caso
- El huésped será 100% responsable de cubrir el costo de lavado especial o incluso el costo de la reposición de sábanas, toallas, colchas o cualquier otro artículo de la habitación que se encuentre manchado con sangre, tinta, pintura de zapatos, tinte de pelo, etc. El monto a pagar queda enteramente a criterio de **Casa Borrego**.
- El huésped deberá mantener en todo momento un comportamiento respetuoso y considerado hacia los demás huéspedes, tratando siempre de que el volumen de sus conversaciones sea moderada para no perturbar el descanso de los demás.
- El huésped se abstendrá de utilizar aparatos reproductores de sonido, hablar en voz alta, o de realizar cualquier actividad que perturbe la tranquilidad de los demás huéspedes.
- Los huéspedes acompañados de niños deberán vigilar en todo momento que estos últimos no alteren el descanso de los demás huéspedes con gritos, juegos, carreras, dentro o fuera de las habitaciones; especialmente temprano por la mañana o durante la noche.
- El huésped será responsable de cubrir el costo que implique la reparación o reposición de cualquier objeto, mueble o propiedad de **Casa Borrego** que hayan sido dañados total o parcialmente por él, ya sea por descuido o intencionalmente. El importe quedará enteramente a criterio de **Casa Borrego** según sea el daño ocasionado al inmueble.

- Cualquier desperfecto dentro de la habitación del huésped deberá ser reportada inmediatamente dentro de los primeros 15 minutos de haber realizado el check in, ya que de no hacerlo así, este último pudiera ser responsabilizado por el daño.
- **Casa Borrego** no se hace responsable por el extravío de objetos de valor, documentos o de dinero en efectivo dentro de las habitaciones. Cada habitación cuenta con caja de seguridad para el resguardo de las mismas.
- El huésped también deberá reportar inmediatamente los faltantes de toallas, papel higiénico u amenidades dentro de su habitación dentro de los 15 minutos después de realizar el check in. De lo contrario se dará por hecho que todo se encontraba en orden al tomar posesión de la habitación y el huésped será responsable por los faltantes o daños en la habitación al momento de realizar el Check Out.
- El horario de check in es a partir de las 15:00 pm hrs hasta las 12:00 pm hrs del día siguiente (hora de salida), posterior a esto de no cuenta contar con más días de reservación se le penalizara con un día más de hospedaje.
- La hora de Check Out es a las 12:00 pm hrs, con un margen de tolerancia de una hora siempre y cuando se haya dado aviso a la Recepción y se cuente con la autorización pertinente. Sin embargo, y existiendo ya reservaciones programadas para esa fecha específica, **Casa Borrego** se reserva el derecho de entrar a la habitación del huésped y de recoger las pertenencias de éste, quedando todo en custodia de la empresa. De este modo la empresa podrá proceder a disponer de la habitación para su venta.
- **Casa Borrego** no se hace responsable por objetos olvidados en áreas públicas, ni por artículos olvidados dentro de las habitaciones una vez realizado el Check Out.
- **Horario de silencio:** en los horarios de 10:00 pm a 7:00 am se mantendrá un nivel mínimo de ruido para brindar mayor comodidad en el hospedaje de los huéspedes

- **Casa Borrego** no cuenta con servicio de mensajería para realizar envíos de objetos olvidados dentro de las habitaciones. Por lo tanto, todo aquel objeto olvidado y reclamado por el huésped permanecerá en nuestro almacén por un máximo de 30 días, periodo en el cual el huésped deberá encontrar la forma de recuperarlos. Si el huésped no es capaz de recoger los objetos olvidados, podrá enviar a un tercero con una carta membretada donde se da el derecho de recoger los objetos olvidados, dicha carta debe contener, nombre completo de quien recogerá los objetos, descripción física del objeto y nombre o modelo, según sea el caso, debe estar firmada por el huésped solicitante, así como presentar identificación oficial de quien recoge el objeto.

Prohibiciones y consecuencias por incumplimiento

- **Casa Borrego** se reserva el derecho de admisión. Esto incluye a las personas que se encuentran bajo la influencia de sustancias estupefacientes o alcoholizadas. O cualquier otra característica que presente algún tipo de riesgo para otros huéspedes o empleados del hotel.
- No se permite la posesión de armas de fuego u otras armas peligrosas dentro de las instalaciones de Casa Borrego.
- El introducir sustancias enervantes al hotel y en particular a las habitaciones será objeto de denuncia inmediata a la autoridad correspondiente y cancelación automática de su reservación.
- Los Huéspedes que deseen introducir bebidas alcohólicas a las instalaciones, deberán contar con autorización de la administración, además de cubrir con la cuota establecida por concepto de descorche. El no cumplir con esta disposición podría tener como consecuencia la cancelación del contrato de Hospedaje sin derecho a reembolso.
- Está estrictamente prohibido fumar dentro o fuera de las habitaciones, lobby y pasillos, con excepción del área destinada para este fin, que en este caso

es el patio trasero. El no cumplir con esta disposición tendrá como consecuencia una multa establecida acorde a los estándares de COFEPRIS, quien es el organismo que establece las multas según la LEY FEDERAL DE SALUD.

Independiente de la multa establecida por COFEPRIS, el huésped también se hará acreedor a un cargo adicional por concepto de lavandería y tintorería de cortinas, colchas, cobertores, etc. mismo que quedará completamente a criterio de **Casa Borrego**.

- En caso de que el huésped incumpla con cualquiera de los puntos señalados en este reglamento, la empresa se reserva el derecho de dar por terminado el contrato de hospedaje. En dicho caso, el huésped no será acreedor a recibir reembolso alguno.
- No se permite el acceso con mascotas de ningún tipo, se cobrará una multa de \$3,000 pesos mexicanos a quien se le sorprenda con una mascota o animal dentro de Casa Borrego.
- Casa Borrego cuenta con cámaras de seguridad dentro y fuera de sus instalaciones. Todo el material obtenido de dichas cámaras será puesto a disposición de las autoridades en caso necesario.
- El huésped se compromete a regresar los objetos que le hayan sido prestados en las mismas condiciones en que éstos le fueron entregados. O en su defecto, a cubrir el costo de su reparación o reposición. El monto queda a criterio del hotel.
- Los huéspedes cuentan con 30 días naturales contados a partir de que realicen su Check Out para reclamar cualquier objeto olvidado en las instalaciones del hotel. Una vez pasado el término, los objetos serán transferidos al área de reciclaje o bien, de ser destruidos y no habrá reposición alguna.

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Políticas de reservación

- Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica al número 4941032677 o bien, a nuestro correo electrónico casaborrego24@hotmail.com para recibir mayores informes sobre tipos de habitaciones, precios, promociones del mes, descuentos (solo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago. Además, también le haremos llegar este documento vía correo electrónico.
- Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo un depósito, transferencia o vía telefónica con tarjeta de crédito. Mientras dicho requisito NO HAYA SIDO CUMPLIDO las habitaciones estarán disponibles para su venta y los precios y/o promociones sujetos a cambios sin previo aviso.
- Para garantizar una habitación, las opciones de pago son exclusivamente las que se indican a continuación:
 - Datos de tarjetas de crédito o débito (Visa o Master Card)
 - Pago por transferencia electrónica o depósito bancario
 - Pago en efectivo
- En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48 hrs. previas a la fecha de su reservación mediante un correo electrónico que incluya su comprobante escaneado. Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo de Casa Borrego confirmándola. De no hacerlo 48 hrs. antes entonces la reservación quedará sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.

- Sólo se consideran GARANTIZADAS las reservaciones cuyo cargo haya sido completado.
- Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar habitaciones que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación ANTES de proceder a reservar su habitación.

Notas Importantes:

- Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como Casa Borrego se comprometen a cumplir con el reglamento interno; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso.
- Casa Borrego se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malos entendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.

RESERVACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJE:

En el caso de reservaciones hechas a través de agencias de viajes tales como Best Day, Booking.com, Expedia, Despegar.com, Hotels.com, etc.; el huésped deberá entregar al recepcionista el comprobante impreso correspondiente a su reservación

Políticas de cancelación

Usted reservó por medio de una Agencia de Viaje o en Internet:

- Si Usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de una Agencia de Viaje tal como Best Day, Booking.com, Despegar.com, Expedia, Hotels.com, etc. favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

Usted reservó directamente con Casa Borrego:

- Si Usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o por correo electrónico. Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación de Casa Borrego antes de ponerse en contacto con nosotros.

A continuación se describen nuestras POLÍTICAS GENERALES DE CANCELACIÓN:

1. Las reservaciones canceladas por lo menos 10 días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargos siempre y cuando el pago haya sido realizado en efectivo. Para los pagos realizados vía tarjeta de débito, crédito, depósito, transferencia o PayPal aplicará un cargo del 6% sobre el importe total por concepto de comisión bancaria. Una vez deducida esta cantidad, se procederá a realizar el reembolso del dinero restante. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación sin sufrir penalización alguna, siempre y cuando se comunique con el departamento de reservaciones por lo menos 24 hrs. antes de la fecha original de su reservación, de modo que podamos realizar los ajustes pertinentes. *Aplican restricciones.
2. Las reservaciones canceladas de 6 a 9 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 35% del importe total de la primera noche de hospedaje. Una vez deducida esta cantidad, se procederá a realizar el reembolso del dinero restante. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación sin sufrir penalización alguna, siempre y cuando se comunique con el departamento de reservaciones por lo menos 24 hrs. antes de la fecha original de su reservación, de modo que podamos realizar los ajustes pertinentes. *Aplican restricciones.
3. Las reservaciones canceladas de 3 a 5 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 50% del importe total de la primera noche de hospedaje. Una vez deducida esta cantidad, se procederá a realizar el reembolso del dinero restante. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación sin sufrir penalización alguna, siempre y cuando se comunique con el departamento de reservaciones por lo menos 24 hrs. antes de la fecha original de su reservación, de modo que podamos realizar los ajustes pertinentes. *Aplican restricciones.

4. Las reservaciones canceladas con menos de 48 hrs. de anticipación se harán acreedoras a una penalización equivalente al 100% del importe total de una noche de hospedaje. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación sin sufrir penalización alguna, siempre y cuando se comunique con el departamento de reservaciones por lo menos 24 hrs. antes de la fecha original de su reservación, de modo que podamos realizar los ajustes pertinentes. *Aplican restricciones.
5. Las reservaciones que no hayan sido canceladas con anticipación se consideran NO SHOWS y no tendrán derecho a solicitar reembolso ni a modificación de fechas.
6. Las reservaciones de más de una noche que hayan sido pagadas por adelantado y posteriormente canceladas estarán sujetas a la penalización correspondiente según sea el caso, pero solamente en la primera noche; a partir de la segunda noche su reembolso será el equivalente al 100% del importe pagado.
7. La Posada Casa Borrego está obligada a realizar reembolsos solamente cuando se trate de errores atribuibles a ella como puede ser alguno de los siguientes casos:
 - a. Cuando por error se haya realizado un cargo superior al importe que correspondería según el tipo de habitación que el huésped haya reservado.
 - b. Cuando el total de noches cobradas al huésped excedan el número de noches que el huésped solicitó en su reservación original.
 - c. Cuando en apego a las políticas de cancelación y reembolso vigentes en Posada Casa Borrego el huésped sea candidato a recibir algún reembolso.

Notas importantes:

- Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de habitación o número de habitaciones deberán solicitarse con anticipación.
- La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 6 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá ser modificada más de 2 veces.
- Las cancelaciones a reservaciones que ya han sido modificadas por lo menos en una ocasión NO tendrán derecho a solicitar reembolso.
- Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito o transferencia bancaria a la cuenta del huésped independientemente de la forma en que haya sido realizado el pago.

- Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días para verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso.
- Toda modificación a las reservaciones está sujeta a disponibilidad y no aplica en temporada alta ni en puentes y queda a discreción de Casa Borrego.
- El huésped deberá contactar a nuestros agentes de reservaciones ya sea vía telefónica o por correo electrónico para verificar disponibilidad.
- Todas las reservaciones podrán ser modificadas en fecha, tipo de habitación, etc. SIN CARGO EXTRA siempre y cuando el huésped contacte con suficiente anticipación al departamento de Reservaciones para solicitar dichos cambios.

Políticas de Reembolso.

Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a la Posada Casa Borrego y que serían los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
- Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya permanecido hospedado.
- Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de la Posada Casa Borrego el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
- TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.
- Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso.

Nota:

Al firmar y llenar la hoja de registro el huésped reconoce haber recibido y estar conforme con el reglamento proporcionado por Casa Borrego expresando su consentimiento con las disposiciones establecidas.

Esta medida se tomó para optimizar el proceso de registro y reducir el uso de papel. Les damos la bienvenida a nuestra exclusiva experiencia en su hospedaje