

ANTES DEL INICIO DE SU RESERVA

- Recomendamos validar con el Departamento de Reservas que la unidad asignada para sus vacaciones cumple con sus expectativas en cuanto a ubicación, distribución, número de habitaciones, entre otros.
- Tenga presente que para la entrega de su departamento se va a requerir que deje un voucher de garantía para lo que el huésped principal debe llevar consigo una tarjeta de crédito a su nombre.
- Es vital **validar que si le llegaron a su correo** los documentos (Voucher de Confirmación, Políticas de Alojamiento, Recomendaciones de emergencias) requeridos para ingresar a su departamento. Debe **descargarlos, imprimirlos, leerlos, firmarlos** y llevarlos consigo para evitar contratiempos en el destino.
- Este destino permite mascotas y, si desea llevarlas con usted, tome en cuenta que:
 - En este destino tenemos departamentos en diferentes condominios y **no todos los condominios admiten mascotas**.
 - Debe validar con el Dep. de Reservas que su unidad está en un condominio que si admite mascotas y debe especificar cuántas mascotas desea llevar. Llevar 1 mascota no tiene costo, pero si lleva más si hay costos que cubrir y considere que solo puede llevar hasta 3 mascotas
 - Si su voucher de reservas no especifica que lleva mascotas y cuántas mascotas lleva, no se podrá permitir el ingreso de las mismas a la unidad y corre el riesgo de que su reserva se de por usada sin poder disfrutar de ella.
- Recomendamos coordinar su ingreso con al menos 2 días de anticipación al número que consta en su Voucher de Reserva **con el administrador del destino, Sr. Alirio Cuadros al 0986328374**, quien le ayudará a resolver cualquier inconveniente o responder prontamente sus dudas sobre el destino o las actividades disponibles en Mindo.
- Si requiere ingresar antes de la hora de ingreso (3pm) recomendamos **reservar la noche anterior**, ya que la hora de ingreso es inamovible. Si requiere salir más tarde de la hora de salida (11am), recomendamos **reservar la noche del día de salida** ya que la hora de salida es inamovible.
- El horario de apertura del portón principal de ingreso va de 7am a 9pm, por motivos de seguridad.
- Este destino cuenta con piscina y jacuzzi, que se usa en horario coordinado con el administrador, por control de aforo.
- Este destino no cuenta con un espacio de recepción de Casablanca
- Solo luego del CHECK IN (3pm) podrá hacer uso de las instalaciones del condominio, hasta la hora del CHECK OUT (11am).
- Recomendamos visitar nuestro **Lodge Mindo Garden**, para disfrutar del recorrido de **senderos gratuitos** y del **20% de descuento que tienen los socios CASABLANCA en su restaurante**. Este lugar opera bajo reserva, para esto, recomendamos coordinar con el administrador del destino Mindo.

PROCESO DE INGRESO A SU DEPARTAMENTO / INICIO DE RESERVA

1. La hora de ingreso o **Check In es 3 p.m., no antes** y la hora de salida o **Check Out es máximo hasta las 11 a.m.** En caso de realizar el Check Out pasada la hora definida, se cargará a cuenta del socio **50USD por persona, por hora**.
2. **La asignación de su unidad vacacional incluye:** asistencia de nuestra representante en destino frente a cualquier imprevisto, limpieza diaria, un parqueadero, un departamento equipado para un máximo de 6 personas con un Set de Amenities (por unidad, no por persona) que se entrega únicamente a su ingreso a manera de bienvenida (**recomendamos llevar todos los implementos de higiene necesarios para su estadía y la de sus invitados**), lencería de cama y de baño. Se aclara que **las toallas para uso exclusivo corporal y dentro del departamento**. Si algún elemento de la lencería se encuentra con suciedad de otros elementos no corporales como maquillaje, tierra u otros, **se cobrará el valor de la multa, y si la suciedad no sale, se cobrará también el valor de reposición de la lencería**. Para playa o piscina se deben llevar sus propias toallas
3. A su llegada, usted será recibido por el personal de destino quienes le solicitarán las cédulas de todos los huéspedes del departamento, incluyendo niños, y los siguientes documentos IMPRESOS y FIRMADOS para habilitar la entrega de llaves: Voucher de Confirmación de Reserva, Indicaciones de Emergencias y Contingencias y Políticas de Alojamiento. **Tome en cuenta que en destino NO podemos ayudarle con impresiones.**
4. Tanto el socio o titular de la reserva, como cada uno de sus invitados, deben presentar obligatoriamente sus documentos de identificación, adultos y menores de edad, antes de la asignación de la unidad vacacional. En el caso de validar que un menor de edad no está viajando con al menos uno de sus padres, se debe presentar algún documento oficial emitido por la autoridad competente en el que se determine la relación del adulto que viaja con el menor.
5. Durante el registro de su llegada, se solicitará al socio llenar una Tarjeta de Registro y dejar **una garantía económica con el respaldo de una tarjeta de crédito** para cubrir la falta de artículos en el inventario del departamento o

- cualquier daño causado a la propiedad durante su hospedaje. Posteriormente se le guiará a la unidad habitacional que le fue asignada y se le hará entrega del departamento y su inventario.
6. Nuestro destino MINDO **es PetFriendly, siempre y cuando** conste en el Voucher de Reserva que se incluye mascota. Llevar a una mascota es completamente gratis, la segunda y/o tercera tiene un costo. No se pueden llevar más de 3 mascotas. Es obligatorio llevarle su cama y, por ende, está prohibido que la mascota se suba a las camas designadas para sus amos humanos.
 7. Casablanca Multidestinos se reserva el derecho de asignar otra unidad vacacional del mismo tipo e igual capacidad a la indicada en su Voucher de Confirmación.
 8. Cualquier cambio o cancelación en su reserva, debe solicitarlo a los correos reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec o reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la reserva, para evitar perderla.
 9. Las unidades habitacionales cuentan con un elemento publicitario en donde podrán encontrar la **clave de Wifi**, información sobre su destino y las actividades que pueden realizar en las cercanías del complejo, entre otros datos interesantes.

NORMAS A CONSIDERAR DURANTE SU ESTADÍA

1. Los artículos que componen el departamento son de responsabilidad del socio / huésped principal
2. El grupo de personas que usen/ingresen la unidad asignada no debe exceder la ocupación máxima indicada en su voucher de reserva (**niños mayores a 4 años a la fecha de ingreso a reserva son considerados adultos**).
3. Tomar en cuenta que todo menor de edad debe estar siempre al cuidado de un adulto.
4. No se permite el acceso a las habitaciones o áreas comunes a personas no registradas en su ingreso. Si hubiese una persona extra en la unidad, el valor de la ocupación será cargado a cuenta del cliente.
5. Antes de ingresar a áreas húmedas, el usuario deberá hacer uso de duchas con el fin de retirar arena, bronceadores y bloqueadores solares del cuerpo.
6. El horario de la limpieza diaria de las unidades vacacionales deberá ser coordinado con nuestro representante en destino. No se incluye el lavado de vajilla.
7. Si desea prolongar su estadía, estará sujeto a disponibilidad, pero puede coordinarlo con el Dep. de Reservas de lunes a viernes en el horario de 9:30 a.m. a 5 p.m.
8. **Casablanca Multidestinos NO se hace responsable de pérdidas, robos o desgracias personales ocasionadas en la estadía.**
9. Está prohibido fumar dentro de las unidades vacacionales y dejar colillas en el suelo de las áreas comunes.
10. Está prohibido el consumo de alcohol en áreas comunes.
11. Está prohibido faltar al respeto a las normas morales y/o bienes comunales (piscinas, zonas húmedas, entre otros).
12. Está prohibido colgar ropa en balcones o barandas de seguridad
13. Están prohibidas las fiestas ruidosas, tocar instrumentos musicales, radios o televisores a un volumen que afecte la paz y tranquilidad de los vecinos, a cualquier hora del día.
14. Está prohibido hacer uso de piscinas sin la ropa adecuada, y solo se podrá usar en el horario establecido con el administrador
15. Está prohibido dañar de forma alguna los bienes comunes, obstruir el paso en los espacios comunes, hacer uso excesivo de pitos en estacionamientos, utilizar la terraza privada del departamento en altas horas de la noche. En general, generar cualquier afectación a terceros.
16. Está prohibido dejar prendidas las luces en ausencia de personas o dejar llaves abiertas sin necesidad. Ayúdanos a cuidar el gasto eléctrico y con esto, contaminar menos nuestro planeta.
17. La cordialidad y buenas maneras son el mejor medio de comunicación. Cualquier forma de agresión física o verbal como el uso de palabras fuertes, tono de voz superior al de una conversación regular, ademanes o gesticulaciones ofensivas a cualquier persona en el condominio o personal de Casablanca Multidestinos no será admitido bajo ninguna circunstancia y provocará que en ese momento se de por terminada la reserva, se prohíba el ingreso o se solicite la desocupación inmediata del departamento.
18. Es recomendable llevar: agua, repelente, bloqueador solar, toallas para playa y/o piscina, elementos de aseo suficientes para el tiempo de su estancia y número de acompañantes (papel higiénico/shampoo/jabón), y hacer mercado en su ciudad de origen ya que en los destinos no suele haber variedad.
19. Tome en cuenta que en el clima tropical suelen existir muchos insectos, sobre todo en temporada de lluvias, a pesar de que fumiguemos los espacios, tome sus precauciones llevando repelentes y evitando dejar comida o restos de comida fuera de recipientes herméticos.

PROCESO DE SALIDA DE SU DEPARTAMENTO

1. Programe su salida un día antes, con nuestro representante en destino. Recuerde que **si el departamento no ha sido entregado hasta las 11am** se cargará a cuenta del socio **50USD por persona, por hora**.
2. Recuerde que todos los artículos existentes en su unidad están en inventario de llegada y de salida. Los artículos que faltaren y/o quedasen en mal estado serán facturados al huésped principal. **Si está todo en orden, se le devolverá su voucher de garantía, si no, se retendrá para la gestión de cobro pertinente.**
3. Al final de su estancia, agradecemos su gentileza llenando la cara posterior de la Tarjeta de Registro para **evaluar su Satisfacción como cliente**, esto nos permite mejorar continuamente para usted y cada uno de nuestros socios.

NOTAS IMPORTANTES

La falta a estas Políticas de Alojamiento será considerada grave y acarreará **una multa de 200USD (Doscientos dólares americanos)** por cada evento en el que se incumpla. De igual manera, cualquier daño al mobiliario o menaje del departamento, deberá ser reparado a costas del usuario. Estos montos serán cargados al Voucher de Garantía que será llenado y firmado al momento de su ingreso/registro, su firma autoriza dicho cargo.

FIRMA

Nombre:

C.C.:

Fecha: