

ANTES DEL INICIO DE SU RESERVA

- Este destino **NO admite mascotas**. En caso de validar que lleva consigo mascotas, no se podrá hacer entrega de su departamento y su reserva se dará por usada.
- 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.
- Recomendamos coordinar su ingreso con **al menos 2 días** de anticipación al número que consta en su Voucher de Reserva **con Sra. Sara Zambrano al 0997223119, nuestra representante en Tonsupa**, quien le ayudará a resolver cualquier inconveniente o responder prontamente sus dudas sobre el destino o las actividades disponibles en Tonsupa.
- **Si requiere ingresar antes de la hora de ingreso (3pm) recomendamos reservar la noche anterior**, ya que la hora de ingreso es inamovable.
- 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 inamovable.
- El condominio en donde operamos en Tonsupa se llaman Diamond Beach, estos cuentan con ascensor, piscina, hidromasaje, sauna, turco, minigolf, canchas de tenis, cancha de volley, juegos varios y vista al mar. Estos amenities solo pueden ser usados durante la vigencia de su reserva, ni horas antes ni horas después.
- Este destino cuenta con un espacio de recepción de CASABLANCA, por lo que si llega antes de la hora del Check In y previa coordinación con la Supervisora del destino, puede dejar ahí sus maletas hasta la hora del CHECK IN.
- Solo luego del CHECK IN (3pm) podrá hacer uso de las instalaciones del condominio, hasta la hora del CHECK OUT (11am).
- El personal del condominio Diamond Beach **no** es personal directo de CASABLANCA. **Nuestro personal es fácilmente distinguible porque tiene uniforme con el logo de CASABLANCA MULTIDESTINOS.**
- El condominio Diamond Beach otorga de manera gratuita 5 manillas, la 6ta manilla tiene un costo de 15USD y se paga directamente en la Administración del Condominio, que no tiene relación alguna con CASABLANCA MULTIDESTINOS.

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. Si requiere un segundo parqueadero, este estará sujeto a disponibilidad del condominio, por lo que deberá ser coordinado con antelación con la administradora del destino o la recepción del condominio y pagar el valor adicional por noche que ahí le indiquen.
4. Minutos antes de su llegada, por favor contactarse con nuestra representante en destino, quien lo esperará en la garita de seguridad de su condominio. Aquí, se debe presentar el documento de identificación del socio junto al Voucher de Confirmación de Reserva IMPRESO. **Luego, nuestra representante en destino le solicitará 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 ayudarlo con impresiones.**
5. 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.
6. 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 nuestro personal lo acompañará a la Administración del Complejo Diamond Beach para que les entreguen las manillas**** de identificación del complejo y

22. 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.
23. 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.
24. Tome en cuenta que en los climas tropicales 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.
25. No se permite cocinar en otro lugar que no sea la cocina.

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.

La falta a las normas internas del condominio en donde se encuentre su unidad vacacional asignada, será regulada por el condominio de manera directa, y paralela a la ejecución de la multa por faltas a estas Políticas de Alojamiento.

** La Directiva del Complejo Diamond Beach ha resuelto que, desde el 1ro de septiembre de 2021 se aplicará una nueva política de asignación de manillas de identificación y acceso a las áreas de uso común. La misma indica que se asignarán manillas gratis según el número de habitaciones de los departamentos. **Para departamentos de 3 habitaciones (nuestros departamentos aquí son de 3 hab) se darán solo 5 manillas de manera gratuita. El costo del brazalete adicional es de \$15,00 dólares por persona, este valor incluye para niños mayores de cinco años.**

FIRMA

Nombre:
C.C.:
Fecha: