

ANTES DEL INICIO DE SU RESERVA

- Recomendamos coordinar su ingreso con **al menos 2 días** de anticipación al número de ***la Recepción de SAME Casablanca al 0997223175, en horarios laborables.*** En caso de requerirlo, puede comunicarse también con la *Administradora del destino, Sra. Doris Castro al 0981816965.*
- 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.
- **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.
- 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 admiten 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.
- En SAME Casablanca, todos los condominios tienen piscina y suelen tener la norma de portar manillas de identificación por un valor definido por ellos. Consulte con el Dep. De Reservas para más información.
- Tenemos diversos tipos de departamentos en Same en cuanto a cercanía al mar, numero de número de habitaciones, cantidad de gradas a subir, entre otros aspectos a considerar, por lo tanto, **es recomendable validar antes de generar la reserva si usted o alguno de sus acompañantes tuviera dificultades de movilidad o alguna necesidad particular.**
- En este destino, los condominios no tienen implementado ascensores y pocos condominios cuentan con aire acondicionado.
- Con el pago de 1 dólar por persona por concepto de manilla de identificación, nuestros socios pueden acceder a: parqueo gratuito en el sector de parqueo de canchas de tenis, uso del área de BEACH CLUB o CASA DE PLAYA en donde hay piscina, hamacas, carpas y sillas, descuento del 5% en la carta del BAR-RESTAURANTE CASABLANCA frente al Mar y uso de su baño sin condicionamiento de compras.
- Los socios CASABLANCA MULTIDESTINOS tienen un descuento del 50% en el uso de las canchas de tenis. La hora tiene un costo de 8USD (50% - 4USD) y también puede solicitar el servicio de alquiler de raquetas y pelotas.
- Este destino cuenta con un espacio de recepción de CASABLANCA en donde puede dejar sus maletas si llega antes de la hora de Check IN.
- Solo luego del CHECK IN (3pm) podrá hacer uso de las instalaciones del condominio asignado, hasta la hora del CHECK OUT (11am).
- El personal de los condominios **no** son personal directo de CASABLANCA. **Nuestro personal es fácilmente distinguible porque tiene uniforme con el logo de CASABLANCA MULTIDESTINOS, camiseta polo blanca y pantalón beige.**

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.

- Al llegar a la recepción de SAME, nuestro personal **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 ayudarle con impresiones.**
- 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.
- 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. Luego de este proceso, nuestro personal lo guiará a su unidad vacacional, en dónde le solicitará llenar Tarjeta de Registro y le hará entrega del departamento y su inventario.
- 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.
- 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.
- 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

- El horario de atención de la **Recepción CASABLANCA MULTIDESTINOS** es de 8 a.m. a 6 p.m.. Se encuentra en el área de canchas de tenis.
- Hasta las 4:30 p.m. **nuestros socios pueden solicitar parasol y/o sillas para la playa de forma gratuita**, que se entregarán bajo disponibilidad y se ubicarán únicamente en la zona del Beach Club (**1 parasol y 2 sillas por departamento**). Desde las 5:30 p.m. se retiran los parasoles y sillas para su almacenamiento. Los artículos que componen el departamento son de responsabilidad del socio / huésped principal.
- 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**).
- Tomar en cuenta que todo menor de edad debe estar siempre al cuidado de un adulto.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Casablanca Multidestinos NO se hace responsable de pérdidas, robos o desgracias personales ocasionadas en la estadía.**
- Está prohibido fumar dentro de las unidades vacacionales y dejar colillas en el suelo de las áreas comunes.
- Está prohibido el consumo de alcohol en áreas comunes.
- Está prohibido faltar al respeto a las normas morales y/o bienes comunales (piscinas, zonas húmedas, entre otros).
- Está prohibido colgar ropa en balcones o barandas de seguridad
- 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.
- Está prohibido hacer uso de piscinas sin la ropa adecuada, y solo se podrá usar en el horario establecido por la administración del condominio.
- Siempre debe mantenerse la puerta de su unidad, cerrada.
- 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.
- Se recomienda tener cuidado de sus bienes personales en la zona de la playa al ser este un espacio de acceso público.
- El huésped y sus invitados deben cumplir con las normas del conjunto o complejo en el que se asigne la unidad vacacional para el disfrute de su estadía.

20. Está prohibido dejar prendido el aire acondicionado o luces en ausencia de personas, así como dejar llaves de agua abiertas sin necesidad. Ayúdanos a cuidar el gasto eléctrico y con esto, contaminar menos nuestro planeta.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. No se permite cocinar en otro lugar que no sea la cocina.
25. Si Ud. tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor utilice nuestro servicio de Caja Fuerte en la Recepción de 9 a.m. a 4 p.m., **Casablanca Multidestinos**

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 ha 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.

FIRMA

Nombre:

C.C.:

Fecha: