

**REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL USO DE CASABLANCA- MULTIDESTINOS  
PELÍCANOS Y PIQUEROS ENJOYMENT S.A.**

Conste en el presente REGLAMENTO, la regulación del uso de servicios que ofrece CASABLANCA MULTIDESTINOS (PELÍCANOS Y PIQUEROS ENJOYMENT S.A.), mismo que se incorpora al CONTRATO. Su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los USUARIOS de los servicios de la compañía, independientemente del tipo de contrato o relación que mantengan vigente con la compañía CASABLANCA MULTIDESTINOS:

**ARTÍCULO 1.- DE LAS DEFINICIONES:**

**1.1. CASABLANCA MULTIDESTINOS:** Es la compañía Pelícanos y Piqueros Enjoyment S.A., quien a través de su nombre comercial CASABLANCA MULTIDESTINOS se encarga de la comercialización, venta y ejecución de programas vacacionales para uso de departamentos en los multidestinos de la compañía, así como de brindar servicios complementarios a sus USUARIOS.

**1.2. DEPARTAMENTOS CASABLANCA MULTIDESTINOS:** Son departamentos y cabañas administrados por CASABLANCA MULTIDESTINOS, en los cuales CASABLANCA MULTIDESTINOS está facultada a promocionar el uso y goce de los mismos, que se distribuyen en los siguientes destinos: Same-Casablanca, Tonsupa, Mindo, Manta, Salinas y Quito. Estos destinos se habilitan para cada USUARIO de acuerdo a lo que especifique el contrato firmado entre las partes.

**1.3. DESTINOS FLOTANTES:** Son destinos que forman parte de los contratos que pudieran existir entre el USUARIO y CASABLANCA MULTIDESTINOS, que CASABLANCA MULTIDESTINOS podría incorporar o no para beneficio de sus USUARIOS. La naturaleza de su existencia es de carácter temporal, por lo que, a través del portal Web y medios telemáticos, CASABLANCA MULTIDESTINOS notificará la incorporación o eliminación de estos destinos a sus USUARIOS, sus condiciones, requisitos y costos.

**1.4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Son todos aquellos servicios que la compañía brinda a sus USUARIOS, adicionales al alojamiento en los multidestinos de la compañía o la gestión de destinos internacionales mediante INTERVAL. Su existencia puede variar a lo largo del tiempo. Al momento, estos servicios consisten en una agencia de viajes denominada CASABLANCA FLIGHTS que brinda asesoría en viajes internacionales, cotizaciones de vuelos aéreos, emisión de boletos aéreos sin cargos administrativos adicionales al boleto, venta de paquetes turísticos a precios preferenciales, alojamiento a nivel mundial con mejores tarifas del mercado, cotizaciones y venta de servicios de renta de vehículos, de cruceros, entre otros.

La naturaleza de su existencia es de carácter temporal, por lo que, a través del portal Web y medios telemáticos, CASABLANCA MULTIDESTINOS notificará la incorporación o eliminación de destinos a sus USUARIOS, sus condiciones, requisitos y costos.

**1.5. CONTRATO:** Acuerdo de voluntades suscrito entre las partes que le concede al USUARIO el derecho de uso y goce (utilizar) de los beneficios CASABLANCA MULTIDESTINOS con los fines turísticos establecidos, en adición pone a disposición del USUARIO la facultad de utilizar uno de los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS, las instalaciones y áreas comunales a las cuales tiene derecho.

**1.5. TIPOS DE PROGRAMAS:** La compañía oferta programas que varían en función de la temporada (ALTA-MEDIA-BAJA), el número de beneficiarios, los destinos, la duración contratada así como la frecuencia de uso (ANUAL/BIANUAL).

**1.6. FRECUENCIA DE USO:** El uso de las semanas contratadas en el programa elegido podrá establecerse según la voluntad de las partes, de manera ANUAL o BIANUAL.

**1.6.1. MODALIDAD ANUAL.-** El uso de las semanas contratadas, así como la obligación del pago del mantenimiento en el programa elegido será anual (todos los años), de acuerdo a la temporada adquirida, y al calendario vigente año tras año.

**1.6.2. MODALIDAD BIANUAL -** El uso de las semanas contratadas, así como la obligación del pago del mantenimiento en el programa elegido será cada dos años, de acuerdo a la temporada adquirida, y al calendario vigente año tras año. Podrá ser en años PARES o IMPARES.

**1.7. TEMPORADAS:** CASABLANCA MULTIDESTINOS maneja tres temporadas que las define el CALENDARIO DE TEMPORADAS, siendo estas ALTA, MEDIA o BAJA.

**1.7.1. CALENDARIO ANUAL DE TEMPORADAS:** Es un calendario que tiene vigencia de enero a diciembre de cada año, y contiene la distribución de semanas de uso que corresponde a cada temporada, durante el año que mantenga su vigencia. Este calendario es notificado en el mes de diciembre de cada año a los usuarios para que puedan planificar el uso de su semana, de acuerdo a la distribución contenida en el mismo, y también puede ser visualizado o descargado desde la página web [www.casablancamultidestinos.com](http://www.casablancamultidestinos.com).

**1.7.2. TEMPORADA ALTA** Tiempo comprendido en el cual se puede hacer uso de la membresía, bajo las condiciones estipuladas en el contrato sobre los departamentos en CUALQUIER SEMANA DEL AÑO. Sujeto a disponibilidad.

**1.7.3. TEMPORADA MEDIA:** Tiempo comprendido en el cual se puede hacer uso de la membresía, en las condiciones estipuladas en el contrato, sobre los departamentos en las semanas del año que le corresponden a dicha temporada (vacaciones escolares Sierra), feriados, excepto Carnaval, Semana Santa, Feriado de Difuntos/ Independencia de Cuenca, Navidad y Año Nuevo y semanas asignadas como Temporada Alta en el calendario anual de temporadas emitido por CASABLANCA MULTIDESTINOS. Sujeto a disponibilidad.

**1.7.4. TEMPORADA BAJA:** Tiempo comprendido en el cual se puede hacer uso de la membresía en las condiciones estipuladas en el contrato sobre los departamentos en las semanas del año determinadas para dicha temporada; excepto en los períodos asignados como Temporada Alta y Temporada Media en el calendario anual de temporadas emitido por CASABLANCA MULTIDESTINOS. Sujeto a disponibilidad.

**1.8. SEMANA DE USO CONTRATADA:** Son semanas flotantes (fechas no fijas) que comprenden un lapso de 7 noches continuas y 8 días, que van de sábado a sábado, que se habilitan anualmente o bianualmente a los USUARIOS acorde a la temporada y año contratado; que se habilita con el pago de la cuota de mantenimiento y que deberá ser usada en el año calendario que corresponda según contrato.

El uso de la semana contratada no genera costos adicionales al pago del mantenimiento. La semana de uso puede ser usada por el titular sin ningún costo adicional y por los siguientes FAMILIARES: cónyuge, padres, hermanos, hijos o abuelos. En caso de que el USUARIO desee ceder su semana de uso a terceros que no formen parte de los familiares detallados, estos son considerados INVITADOS y por consiguiente, el USUARIO deberá cancelar el valor establecido por CASABLANCA MULTIDESTINOS por un CERTIFICADO DE INVITADO.

La semana de uso contratada, es la unidad de tiempo comprendida entre las 15h00 de un día sábado hasta las 11h00 del sábado siguiente, de acuerdo a la temporada contratada y sujeta a disponibilidad. El USUARIO acepta conocer que todas las semanas están sujetas a disponibilidad, (reservaciones sujetas a disponibilidad y temporada contratada), y que existe un Calendario de Temporadas en el cual se puede basar para escoger sus fechas de uso. Las fechas de las semanas flotantes no se pueden repetir el año siguiente en caso de tener derecho de uso.

El uso de la semana podrían ser las 7 noches de corrido o se podrá ocupar de forma fraccionada.

**1.8.1. FRACCIONAMIENTO DE SEMANA DE USO CONTRATADA:** El fraccionamiento es un derecho que tiene el USUARIO de utilizar su semana, de forma fraccionada y no de corrido. De esta forma la semana de uso podrá fraccionarse hasta un máximo de 2 momentos, entendiendo que la fracción implica que no se usará la semana completa de 7 noches en un solo destino. Para el fraccionamiento se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

**1.8.1.1.** Una fracción será entre semana y la otra en fin de semana, considerando que la semana va de sábado a sábado.

**1.8.1.2.** Una fracción tendrá una duración de 2 noches / 3 días y la otra tendrá una duración de 3 noches/4 días.

**1.8.1.3.** Las dos fracciones pueden ser usadas en la misma temporada contratada, o en diferente temporada, siempre y cuando la temporada sea la misma o una de menor categoría de programa.

**1.8.1.4.** El fraccionamiento será aplicable únicamente para la semana vigente de uso. En caso de que el USUARIO tuviera el beneficio de ACUMULACIÓN DE SEMANAS, este acepta que no se podrán fraccionar la o las semanas acumuladas, y si tuviera fracciones pendientes de uso, solo podrá usarlas en los primeros 3 meses del siguiente año o las perderá.

**1.8.1.5.** Si un USUARIO decidiera usar dos departamentos de manera simultánea para devengar su semana en dos fracciones, puede hacerlo en la temporada contratada, y únicamente entre semana. Si el USUARIO desea usar dos departamentos de manera simultánea fraccionando en fin de semana, o en temporada MEDIA o ALTA; de acuerdo al contrato suscrito; el otro departamento puede reservarlo únicamente adquiriendo un ESCAPE.

EL USUARIO es responsable por cualquier accidente personal de sí mismo o de sus acompañantes, daño a sus pertenencias personales y demás, CASABLANCA MULTIDESTINOS queda excluida de cualquier tipo de responsabilidad y nada tendrá a ella que reclamarse.

**1.9. CERTIFICADO DE INVITADO:** Documento emitido por CASABLANCA MULTIDESTINOS que permite al USUARIO titular del contrato ceder sus derechos de SEMANA DE USO, FRACCIONES o ESCAPES en favor de sus INVITADOS, no a título gratuito si no mediante el pago de un valor establecido por la compañía. Se entiende como INVITADOS a todos aquellos que no sean el USUARIO PRINCIPAL o sus FAMILIARES (cónyuge, padres, hermanos, hijos o abuelos).

El Certificado será emitido únicamente a través del Departamento de Reservas y debe ser solicitado directamente por EL USUARIO titular del contrato. El Certificado de Invitado será el único habilitante que permita que los invitados del USUARIO hagan uso de la reserva, así como de los derechos adquiridos durante su estadía en unos de los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS.

Se deberá entender que cualquier acto dañoso u omisión a las normas del condominio asignado o a las Políticas de Alojamiento, generado por cualquier INVITADO, deberá ser resarcido en primera instancia por el INVITADO, sin perjuicio de que estos hechos serán considerados como una falta producida por el USUARIO titular del contrato en calidad de obligado e interviniente en el contrato, quien responderá por cualquier daño o gastos que se deriven de esta falta en caso de que el INVITADO no lo haga.

EL INVITADO es responsable por cualquier accidente personal de sí mismo o de sus acompañantes, daño a sus pertenencias personales y demás, CASABLANCA MULTIDESTINOS queda excluida de cualquier tipo de responsabilidad y nada tendrá a ella que reclamarse.

**1.10. VOUCHER DE CONFIRMACIÓN o RESERVA:** Es el documento emitido por el Departamento de Reservas de CASABLANCA MULTIDESTINOS, y es el único documento que le permite al USUARIO el ejercicio del derecho de *uso* en el departamento asignado. Este documento es obligatorio y el USUARIO deberá portarlo como habilitante en el destino para acceder al ingreso al departamento reservado. La presentación del Voucher de Confirmación se la deberá realizar de manera impresa, junto con un documento de identificación para validar su identidad.

**1.11. VOUCHER DE GARANTÍA:** Es el documento que debe firmar el USUARIO antes de recibir las llaves de la unidad vacacional asignada, con la finalidad de resguardar los bienes del departamento así como del cumplimiento de las Políticas de Alojamiento y normas del condominio asignado.

**1.12. POLÍTICAS DE ALOJAMIENTO:** Es el documento que detalla todas las normas que debe cumplir el USUARIO en el disfrute del departamento asignado por CASABLANCA MULTIDESTINOS. Se encuentran publicadas en la página web [www.casablancaMULTIDESTINOS.com](http://www.casablancaMULTIDESTINOS.com).

**1.13. TABLA DE PRECIOS:** Es el documento que acoge todos los valores de servicios adicionales que presta la empresa a los USUARIOS. Se actualiza todos los años y se encuentra publicada en la página web [www.casablancaultidestinos.com](http://www.casablancaultidestinos.com).

**1.14 ACUMULACIÓN DE SEMANAS:** Es el derecho que tienen los USUARIOS de acumular sus semanas de uso hasta por 3 periodos. Este derecho aplica únicamente si así lo indica su contrato. Las semanas acumuladas podrán usarse en un mismo año calendario, y en la temporada contratada, siempre y cuando estas obligaciones se hayan cancelado de manera oportuna en los años correspondientes. Únicamente la semana de uso del año en curso podrá fraccionarse, las acumuladas no.\*En caso de tener una fracción del año anterior por usar, podrá hacerlo únicamente hasta los 3 primeros meses del siguiente año del que no hizo uso.

**1.15. ESCAPES:** Son periodos de uso adicionales a la semana flotante contratada mediante los cuales EL USUARIO puede extender sus beneficios de uso, no a título gratuito, pero sí pagando el valor determinado por CASABLANCA MULTIDESTINOS. Los ESCAPES podrán ser solicitados en la temporada contratada y todos los usuarios podrán solicitar ESCAPES en temporada baja, sujetos a la disponibilidad de CASABLANCA MULTIDESTINOS; Los USUARIOS solo podrán acceder al número de ESCAPES estipulados en este documento. La contratación y reserva de ESCAPES se realizará a través del Departamento de Reservas de CASABLANCA MULTIDESTINOS y estará sujeto a disponibilidad. La duración mínima de un ESCAPE en los destinos Casablanca es de dos (2) noches y la duración máxima es de siete (7) noches, respetando el uso de las semanas que van de sábado a sábado. Los ESCAPES serán TRANSFERIBLES mediante el pago del CERTIFICADO DE INVITADO (apartado 1.9.).

**1.15.1. ESCAPES TEMPORADA ALTA (4)** Máximo de ESCAPES permitidos por usuario por año, de acuerdo a temporada contratada sujeto a disponibilidad y a los valores establecidos en la tabla de precios (apartado 1.13).

**1.15.2. ESCAPES TEMPORADA MEDIA (3)** Máximo de ESCAPES permitidos por usuario por año, de acuerdo a temporada contratada sujeto a disponibilidad y a los valores establecidos en la tabla de precios (apartado 1.13).

**1.15.3. ESCAPES TEMPORADA BAJA (2)** Máximo de ESCAPES permitidos por usuario por año, de acuerdo a la temporada contratada sujeto a disponibilidad y a los valores establecidos en la tabla de precios (apartado 1.13).

**1.16. INTERVAL:** Se refiere a la compañía INTERVAL INTERNATIONAL CORP., cadena internacional de intercambios vacacionales a la cual se encuentra afiliada CASABLANCA MULTIDESTINOS, y de cuyos beneficios podrá gozar el USUARIO si su contrato lo incluye; previo el pago de las tarifas estipuladas por dicha compañía internacional. INTERVAL es una compañía de tiempo compartido con presencia en 80 países, 3200 resorts y con sus propias políticas y tarifas de uso.

**1.17. GETAWAYS:** Si en su contrato incluye INTERVAL, el usuario tiene derecho de acceso a GETAWAYS. Son las semanas adicionales contratadas, en las que "EL USUARIO" puede gozar de sus derechos (INTERNACIONALES) no a título gratuito, pero si pagando el valor determinado por INTERVAL INTERNATIONAL. Los USUARIOS podrán acceder a este beneficio los 12 meses del año, durante la vigencia de (1 año inmersa en el contrato) de afiliación a INTERVAL INTERNATIONAL, posterior a la vigencia de la afiliación, EL USUARIO deberá renovarla, asumiendo los costos impuestos por el prestador; CASABLANCA MULTIDESTINOS queda exenta de responsabilidad alguna sobre los costos que impongan el prestador así como sobre la voluntad o no del usuario de renovar la afiliación con INTERVAL INTERNATIONAL.

## **ARTÍCULO 2.- FACULTADES Y OBLIGACIONES DE CASABLANCA MULTIDESTINOS:**

**2.1.** Operación, control y dirección de los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS. Gestionar que la compañía cuente con el número suficiente de unidades/ departamentos para brindar a los USUARIOS reservas oportunas.

**2.2.** Mantener en buen estado cada uno de los departamentos, mobiliarios y áreas comunales de los departamentos que forman parte de los destinos de CASABLANCA MULTIDESTINOS.

**2.3.** Contratar al personal que se requiera para la debida operación, vigilancia y mantenimiento de los departamentos, con el fin de que los usuarios reciban departamentos en óptimas condiciones en cada una de sus reservaciones.

**2.4.** Aplicar y hacer cumplir este Reglamento General, así como cualquier modificación relativa al uso y disfrute del programa contratado por el USUARIO.

**2.5.** En caso de incumplimiento/ violación del reglamento: "CASABLANCA MULTIDESTINOS" podrá interrumpir la estadía de la semana de uso correspondientes de "EL USUARIO" que haya(n) violado alguna disposición de este Reglamento General, a manera de sanción sobre la violación o el incumplimiento cometido, y/o sancionar económicamente al USUARIO de acuerdo a las políticas de alojamiento de cada destino.

**2.6.** CASABLANCA MULTIDESTINOS tendrá la facultad de tener acceso, a todos los departamentos, para efectuar funciones de mantenimiento, reparación y limpieza, así como para actuar en situaciones de riesgo o emergencia, y salvaguardar los intereses de EL USUARIO y de los departamentos.

**2.7.** En caso de que, durante la atención al USUARIO, este se propase en sus expresiones, palabras o ademanes con algún empleado de la compañía, CASABLANCA MULTIDESTINOS tendrá toda la facultad de negarle la atención y tomar las acciones que considere necesarias, ya sea en oficinas o en los destinos.

**2.8.** CASABLANCA MULTIDESTINOS tendrá la facultad de suspender los beneficios del USUARIO o de dar por terminado el contrato, en caso de que el USUARIO hiciera mal uso de sus derechos, destrucción total o parcial de los inmuebles, por destinarlos a un fin distinto al estipulado en el contrato firmado por las partes. CASABLANCA MULTIDESTINOS efectuará una liquidación de montos que serán puestos en conocimiento del USUARIO. A fin de culminar con el proceso de terminación de beneficios o de contrato, CASABLANCA exigirá al USUARIO ponerse al día en el cumplimiento de sus obligaciones.

**2.9.** CASABLANCA MULTIDESTINOS mantendrá comunicación con sus usuarios mediante correo electrónico, teléfono, y a través de la página web de la compañía [www.casablancaMULTIDESTINOS.com](http://www.casablancaMULTIDESTINOS.com) en donde se establece información de utilidad para el usuario.

**2.10.** CASABLANCA MULTIDESTINOS mantendrá a disposición de LOS USUARIOS la información sobre la disponibilidad de las semanas mediante el Dep. de Reservas. Esta información puede ser solicitada de manera presencial en las oficinas de Quito de CASABLANCA MULTIDESTINOS o mediante los correos autorizados del departamento de reservas: [reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec) y [reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec).

**2.11.** CASABLANCA MULTIDESTINOS receptorá y tratará oportunamente las observaciones o quejas de sus USUARIOS mediante los canales de denuncia especificados en la página web de la compañía, o mediante los correos electrónicos al [calidad@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:calidad@pelicanoscasablanca.com.ec) y/o [atencionsocios@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:atencionsocios@pelicanoscasablanca.com.ec).

**2.12.** CASABLANCA MULTIDESTINOS se reserva el derecho de admisión y sanción a los USUARIOS que incumplan las normativas estipuladas en el presente Reglamento y en las que estén especificadas en las Políticas de Alojamiento del destino designado.

**ARTÍCULO 3.- OBLIGACIONES DEL USUARIO:** El USUARIO declara que conoce, acepta y se compromete a cumplir todas y cada una de las obligaciones que constan en el presente reglamento:

**3.1.** EL USUARIO, sus familiares y/o invitados se obligan expresamente a cumplir en todo momento este reglamento, entendiendo que en caso de incumplimiento de cualquiera de las normas en él establecidas, CASABLANCA MULTIDESTINOS está facultada para ejercer la acción correctiva correspondiente, pudiendo llegar incluso a la resciliación del contrato si fuere necesario, sin perjuicio de perseguir las responsabilidades civiles y/o penales mediante las acciones legales correspondientes.

**3.2.** EL USUARIO será responsable de la manutención de sus dependientes, invitados y familiares. EL USUARIO y sus acompañantes serán responsables de su cuidado personal, así como objetos personales como de sus bienes materiales por lo que deslinda a CASABLANCA MULTIDESTINOS de toda responsabilidad civil y penal derivada de su descuido, mal uso o accidentes personales, que sean externos al contrato y su use y goce.

**3.3.** EL USUARIO deberá reparar o resarcir económicamente cualquier daño producido en las instalaciones de los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS, o en las áreas comunales, cuando esto sea consecuencia de actos intencionales que causen daño, o actos no dolosos que produzcan daños a la propiedad privada así como la responsabilidad de responder económicamente por los daños ocasionados por cualquiera de sus acompañantes e invitados.

**3.4.** EL USUARIO, sus familiares, dependientes o invitados se obligan a hacer buen uso del mobiliario comunal, enseres, equipos e instalaciones de las instalaciones proveídas por CASABLANCA MULTIDESTINOS, para que estos, se conserve en buenas condiciones.

**3.5.** El USUARIO reconoce y acepta que el presente reglamento es de estricto cumplimiento, así como las políticas que la compañía emita y/o disponga para la entrega de sus servicios.

**3.6.** EL USUARIO se OBLIGA a responsabilizarse por los actos u omisiones de sus acompañantes o INVITADOS y responderá por los daños a título personal en calidad de obligado en el contrato.

**3.7.** El USUARIO reconoce y acepta que para hacer uso de cualquier servicio de CASABLANCA MULTIDESTINOS, deberá estar al día en el pago de las obligaciones contraídas en el contrato que son de pleno conocimiento del USUARIO.

**3.7.1. SOBRE LAS CUOTAS DE MANTENIMIENTO:** Los intervinientes a la firma del contrato aceptan que del contrato y sus beneficios se deriva la obligatoriedad de cancelar el mantenimiento de conformidad a las cláusulas establecidas en el contrato. Las cuotas de mantenimiento serán individuales por cada contrato suscrito y tendrán el carácter de ordinarias y obligatorias; y serán canceladas de manera ANUAL/BIANUAL, de acuerdo a su contrato.

**3.7.1.1.** El USUARIO conoce y entiende que la cuota de mantenimiento comprende 12 meses calendario que van de enero a diciembre; y que dichas cuotas deberán ser canceladas por el USUARIO hasta los primeros 15 días de ENERO de cada año. Si en el contrato convenido entre las partes se especificara otra fecha de pago de mantenimiento, se entenderá de igual manera que la cuota de mantenimiento comprende el año calendario, por tanto si pagara en otra fecha distinta a ENERO, le corresponderá el uso en lo que resta del año calendario.

**3.7.1.2.** La cuota de mantenimiento permite que TODOS LOS USUARIOS puedan hacer uso de sus unidades habitacionales y áreas comunales en las mejores condiciones. Es así que la misma responde a una co-responsabilidad de los USUARIOS de CASABLANCA MULTIDESTINOS.

**3.7.1.3.** El valor de mantenimiento comprende los pagos de gastos básicos de mantenimiento, reparación de los departamentos, mobiliarios y áreas comunales de los departamentos a CASABLANCA MULTIDESTINOS, además de la operación del personal de destino.

**3.7.1.4.** Las facilidades de pago de mantenimiento, y la vigencia del convenio no será considerada como obligación cumplida hasta que se haya cancelado la totalidad del valor de mantenimiento.

**3.7.1.5.** La cuota de mantenimiento ordinaria será establecida cada año por CASABLANCA MULTIDESTINOS, de acuerdo a la inflación del país, modificación en impuestos, y al incremento de los insumos de mantenimiento de las unidades habitacionales, así como de sus áreas comunales. La cuota de mantenimiento es obligatoria y no se encuentra de manera alguna sujeta a que EL USUARIO haya hecho uso o no de sus beneficios (semanas flotantes), puesto que la reservación y uso de las semanas flotantes contratadas quedan a la voluntad de EL USUARIO. La cuota de mantenimiento no será reembolsable.

**3.7.1.6.** EL USUARIO puede adelantar el pago del mantenimiento y por ende, el goce de su semana de uso contratada, hasta con un año de anticipación. Para esto, la factura del servicio de mantenimiento debe describir el año de mantenimiento que está cancelando y en consecuencia, el año en que le correspondía el pago ya no generará ni deuda ni cobro alguno.

## ARTÍCULO 4: DERECHOS Y RESTRICCIONES DE LOS USUARIOS. -

**4.1. USO Y GOCE DE BENEFICIOS:** El uso y goce de los beneficios por parte de los USUARIOS de CASABLANCA MULTIDESTINOS estarán sujetos al cumplimiento de este reglamento y de las políticas emitidas por la compañía

**4.1.1.** El USUARIO tendrá derecho a usar y gozar de su SEMANA DE USO contratada, acorde a lo indicado en su contrato en cuanto a temporada, frecuencia de uso, del cumplimiento de pago de cuota de mantenimiento, y disponibilidad.

**4.1.2.** El USUARIO podrá hacer uso de los ESCAPES y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS con la suscripción del contrato, de acuerdo a lo establecido en este reglamento.

**4.1.3.** EL USUARIO podrá ceder sus beneficios de uso de semana contratada o fracciones a sus FAMILIARES sin costo alguno, entendiéndose como FAMILIARES los siguientes: cónyuge, padres, hermanos, hijos o abuelos, de acuerdo a lo establecido en este reglamento.

**4.1.4.** El USUARIO podrá ceder sus beneficios de uso de semana contratada o fracciones a sus INVITADOS con el pago del CERTIFICADO de INVITADO (apartado 1.9.), de acuerdo a lo establecido en este reglamento, entendiéndose como INVITADOS a todos aquellos que no sean el USUARIO PRINCIPAL o sus FAMILIARES (cónyuge, padres, hermanos, hijos o abuelos).

**4.1.5.** EL USUARIO podrá solicitar la terminación anticipada del contrato, conforme a las siguientes condiciones:

**4.1.5.1.** Encontrarse al día en obligaciones de pagos con CASABLANCA MULTIDESTINOS

**4.1.5.2.** Tendrá derecho a reclamar la devolución de los valores cancelados en Derechos de Alojamiento previo a la liquidación correspondiente es decir mermar del valor pagado los años ya devengados así como el 20% del valor total cancelado por concepto de gastos administrativos; Los derechos de alojamiento serán calculados al precio vigente por noche al momento de producirse el incumplimiento o el desistimiento.

**4.1.5.3.** El uso de las noches se entregará solamente en temporada BAJA de acuerdo a disponibilidad, y únicamente en los destinados de Same, parroquia Tonchigüe y Mindo, parroquia San Miguel de los Bancos. Se exceptúa de la devolución, los valores entregados para gastos administrativos y legales, y las cuotas de mantenimiento, así como los valores devengados en razón de los años ya transcurridos en el contrato. El uso indicado deberá efectuarse dentro de los siguientes tres (3) meses contados a partir de la fecha de suscripción del documento de terminación del contrato. Las noches serán usadas conforme las reglas de uso de noches contenidas en el presente Reglamento.

**4.1.5.4** Una vez suscrita la resciliación o terminación del contrato, los USUARIOS dejan de mantener relación alguna con la compañía, y sus derechos y obligaciones dejan de existir, por tanto, dejará de tener los derechos que un USUARIO activo mantiene para el uso de su programa, es decir, utilización de noches pendientes de uso, bonos no utilizados, beneficios INTERVAL, entre otros.

### 4.2. PROHIBICIONES:

**4.2.1.** EL USUARIO, así como sus familiares, dependientes o invitados, quedan expresamente prohibidos de realizar cualquier cambio estructural, así como reorganizar la ubicación de muebles, artículos colgantes, o decoración de cualquier departamento de propiedad de CASABLANCA MULTIDESTINOS.

**4.2.2.** Está prohibido destinar el departamento asignado a actividades ajenas a la residencia vacacional familiar o a la realización de actividades que CASABLANCA MULTIDESTINOS consideren que se hallan fuera de la moral y las buenas costumbres.

**4.2.3.** Está prohibido que durante el uso de los departamentos administrados por CASABLANCA MULTIDESTINOS, así como en las áreas comunales de los conjuntos donde se encuentren los departamentos, se irrespete el uso de terceros, o se genere contaminación visual y/o auditiva.

**4.2.4.** EL USUARIO evitará a toda costa verse inmerso en riñas o peleas tanto en los departamentos como en las áreas comunales. El USUARIO conoce que la consecuencia automática de verse inmerso en una riña o pelea, **pondrá fin a la reservación de manera inmediata**, así como la falta al respeto y o la falta de trato cordial y amable (maltrato) al personal de la compañía.

**ARTÍCULO 5: DE LA SOLICITUD DE RESERVA, DISPONIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE DEPARTAMENTOS:** El Departamento de Reservas ha sido dispuesto por la compañía para proveer a los USUARIOS de los siguientes servicios: resolución de consultas varias relativas a la solicitud de reservas y a la asignación de departamentos en en los destinos de CASABLANCA MULTIDESTINOS y en destinos internacionales de INTERVAL, conforme a lo estipulado en el contrato de cada USUARIO y a lo dispuesto en el presente reglamento; gestión de cobro y facturación de cuotas de mantenimientos en caso de que así lo requiera el USUARIO, gestión de Up-Grades de temporada y/o destinos, emisión de Certificados de Invitados, venta de servicios requeridos por los USUARIOS como noches adicionales, personas adicionales, cancelaciones o re-agendamiento de reservas, entre otros.

**5.1. SOLICITUD DE RESERVAS Y DISPONIBILIDAD:** Únicamente el Departamento de Reservas tiene la capacidad de confirmar una solicitud de reserva acorde a la disponibilidad. En caso de no contar con la disponibilidad requerida por el USUARIO, el Departamento de Reservas siempre ofrecerá las opciones alternativas que se encuentren disponibles en ese momento. CASABLANCA MULTIDESTINOS se reserva el derecho de asignar departamentos de acuerdo a disponibilidad, y de cambiar esa asignación por un departamento de similares características en virtud de casos de fuerza mayor.

**5.1.1.** El Departamento de Reservas únicamente procesa solicitudes de reservas, disponibilidad de fechas/destinos, asesorías o cotizaciones de manera presencial o vía correo electrónico a los siguientes emails simultáneamente: [reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec) y [reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec), en orden cronológico de llegada. Los teléfonos corporativos(fijos o móviles) son los siguientes : 02-2262033 ext. 220/110, 0990687786 / 0981490749. Estos funcionan sobre todo para reporte de emergencias o cambios relativos a sus viajes. Tomar en cuenta que estos reportes siempre deberán ser notificados por escrito a los correos antes descritos para que sean realmente tomados en cuenta por la compañía. De ninguna manera se podrán realizar reservas, anulaciones, o modificaciones por medios telefónicos ni se contestará fuera de horarios laborales.

**5.1.2.** El USUARIO debe encontrarse al día en todas sus obligaciones con CASABLANCA MULTIDESTINOS para poder hacer uso de sus beneficios de alojamiento

**5.1.3.** Es responsabilidad del USUARIO incluir en su solicitud de reserva toda la información necesaria para que el departamento que se asigne cumpla con sus necesidades y expectativas, así como también, para agilizar el proceso de reserva. Esta información consiste principalmente en: el **nombre completo** del USUARIO, **número de cédula**, **número de personas a viajar**, **destino y fechas de viaje de ingreso y salida**, **además de los detalles específicos o necesidades particulares que requiera su reserva**, cómo, viajar con personas de movilidad reducida o limitada, viajar con mascotas, entre otros. En caso de que la solicitud de reserva sea para el uso de BONOS o cortesías gratuitas entregadas por CASABLANCA MULTIDESTINOS, el USUARIO debe adjuntar al correo o entregar a los ejecutivos del Departamento de Reservas, el documento en mención, mismo que debe estar correctamente diligenciado.

**5.1.4.** La capacidad de confirmación de una reserva dependerá siempre de la disponibilidad de alojamiento al momento de la revisión de la solicitud de reserva por el Departamento de Reservas, por tanto, se recomienda que el USUARIO solicite su reserva con la mayor antelación posible. Sin embargo, si existiera la disponibilidad, se otorgará la reserva al USUARIO que la solicite sin importar la poca o mucha anticipación. En caso de feriados o viajes internacionales, se recomienda mayor anticipación.

**5.1.5.** El Departamento de Reservas tiene un plazo de hasta 3 días laborables para contestar los correos de los USUARIOS; y para solicitudes de reservas presenciales, el horario de atención al público del Departamento de Reservas en la Av. República del Salvador N35-82 Twin Towers PB, es de Lunes a Viernes, de 09h00 a 17h00 horas.

**5.1.6.** Una vez confirmada la reserva del USUARIO, se le remiten dos correos: uno con la confirmación de la reserva desde los correos de los ejecutivos [reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec) o [reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec), y otro desde el correo [reservasp@casablanca.com.ec](mailto:reservasp@casablanca.com.ec) en donde se adjuntan todos los documentos habilitantes para el uso de la reserva en el destino seleccionado. Es responsabilidad del USUARIO validar que los correos le hayan llegado, leer y entender todo lo en ellos descritos, así como cumplir con las indicaciones plasmadas por el Dep. de Reservas en esos correos y en los documentos adjuntos.

**5.1.7.** CASABLANCA MULTIDESTINOS no se hará responsable por ningún daño o pérdida que el USUARIO o sus invitados puedan sufrir durante su hospedaje en el departamento vacacional asignado o en las áreas comunes por las que se desplace o ubique, o, por ningún malestar que se genere debido a que el departamento asignado resulte no apto para mascotas o para personas con movilidad reducida si el USUARIO no lo informó de manera oportuna y comprobable al Departamento de Reservas.

**5.1.8.** En la página web de CASABLANCA MULTIDESTINOS <https://www.casablancaMULTIDESTINOS.com> se puede encontrar información variada que maneja el Departamento de Reservas y que es indispensable para el manejo de las solicitudes de los USUARIOS, como: el Calendario de Temporadas vigente, Políticas de Alojamiento, Precios del año en curso para servicios de alojamiento, un vídeo de Cómo solicitar Reservas, entre otros.

**5.1.9.** Antes de la entrega de un departamento al USUARIO, en el destino, es obligación del USUARIO llenar un VOUCHER DE GARANTÍA (apartado 1.11.) con información veraz y comprobable, y con la demostración de la tarjeta de crédito que lo sustente. Esta tarjeta de crédito debe estar a nombre del USUARIO principal de la reserva. En caso de que la reserva asignada sea para el destino de SALINAS o sea para un USUARIO que no mantenga un contrato firmado y vigente con CASABLANCA MULTIDESTINOS, el USUARIO debe acercarse a las oficinas para llenar el Voucher de Garantía.

**5.1.10.** El **Check In** u Horario de Ingreso a la reserva, en cualquiera de los destinos Casablanca Multidestinos, va desde las **15h00 hasta las 17h00**. Si el USUARIO tiene programado ingresar en un horario distinto a éste, debe comunicarlo con anticipación al representante en destino.

**5.1.11.** El **Check Out** u Horario de salida de la reserva, en cualquiera de los destinos Casablanca Multidestinos, va desde las **09h00 hasta las 11h00**. No es posible que el USUARIO salga más tarde ya que se requiere tiempo suficiente para preparar la unidad para el próximo usuario. En caso de ir en contra de esta disposición, el huésped deberá cancelar la multa estipulada por CASABLANCA MULTIDESTINOS en el Voucher de Reserva (apartado 1.10.)

**5.1.12.** Si el USUARIO desea ingresar al departamento asignado antes de la hora de ingreso o salir de la reserva luego de la hora de salida, recomendamos programar su reserva contemplando una noche adicional, ya sea antes de su arribo o luego de su salida, para que cuenten con el tiempo que requerido, sin afectar la programación operativa de la empresa para limpiezas o entregas de departamentos a otros USUARIOS.

**5.1.13.** Una vez confirmada la reserva y en caso de no poder usarla, **EL USUARIO tiene un periodo máximo de 10 días hábiles antes de la fecha de inicio de la reserva para solicitar la cancelación o modificación de la reserva por escrito a los correos del personal del Dep. de Reservas**, caso contrario, ese periodo de reserva se dará por tomado.

**5.1.14.** Para efectos de capacidad y cómputo del número de ocupantes de las respectivas UNIDADES DE ALOJAMIENTO, los niños de 0 a 4 años a la fecha de uso de la reserva, no cancelarán valor alguno, los niños de 5 años en adelante, serán considerados como adultos.

**5.1.15.** CASABLANCA MULTIDESTINOS establece que la ocupación máxima de un departamento es de 6 adultos y 2 menores de 4 años.

**5.2. DEPARTAMENTOS CASABLANCA MULTIDESTINOS:** CASABLANCA MULTIDESTINOS faculta al USUARIO a **usar de manera temporal y alterna** de sus derechos de alojamiento turístico en las unidades habitacionales de la compañía en la temporada contratada por EL USUARIO, mediante contrato debidamente suscrito y en la semana de uso debidamente asignada por el Departamento de Reservas, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento en cualquiera de los departamentos que se encuentren disponibles, durante el periodo solicitado, para lo cual el USUARIO deberá realizar la solicitud reserva mediante el canal correspondiente, con la suficiente anticipación y considerar que toda solicitud de reserva estará sujeta a disponibilidad.

Las unidades de alojamiento en las que EL USUARIO gozará el derecho de **uso** contratado, cuentan con las siguientes prestaciones o servicios:

**5.2.1.** Un departamento totalmente amoblado para un máximo de 6 personas a manera de su segunda vivienda en un espacio vacacional, y un parqueadero. El número total de personas que se hospeden en el alojamiento no deberá superar la ocupación máxima que se indica en el Voucher de Reserva, conforme al apartado 5.1.15. del presente Reglamento. De lo contrario, nuestro representante en destino podrá negarles el acceso o aplicar cargos adicionales. EL USUARIO acepta que los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS pueden variar en tamaño, diseño, dispositivos, mobiliario, equipamiento, servicios e instalaciones.

**5.2.2.** Atención al USUARIO durante toda su estancia. El USUARIO tendrá el respaldo del personal en destino de CASABLANCA MULTIDESTINOS en situaciones relativas a su alojamiento, limpieza diaria de los departamentos a excepción de la vajilla, suministro de lencería hotelera para baños y camas, cambios de toallas de manera diaria, cambio de sábanas dos (2) juegos semanales, y un kit de bienvenida que se entrega una ÚNICA VEZ al ingreso y que incluye shampoo, rinse, jabón y un rollo de papel higiénico por baño, todo esto es por unidad, no por persona.

**5.2.2.1.** Las toallas que se asignan son para uso exclusivo corporal y dentro del departamento (Usar las toallas fuera del departamento va en contra de las políticas de alojamiento en todos los destinos). Se entregan: toallas para cuerpo para 6 personas máximo, una toalla de mano por baño, una toalla de pies por baño. Estas se cambiarán diariamente o día por medio.

**5.2.2.2.** El USUARIO puede definir que no todos los días le realicen la limpieza pero debe considerar que es obligatorio cumplir con el mínimo de una limpieza cada dos días de ocupación, con la finalidad de mantener siempre el buen cuidado de los departamentos.

**5.2.3.** El derecho de utilizar las áreas comunales de los condominios donde se encuentre el departamento asignado por el Dep. de Reservas, acorde a las normas de cada condominio. Las áreas comunales varían según el condominio donde se encuentre el departamento.

**5.2.4.** En los condominios existen reglas autónomas que deberán ser respetadas por los USUARIOS, estas reglas son propias de las administraciones de los condominios y son ajenas a las decisiones de la compañía; Existirán condominios que tengan un sistema de identificación con manillas, cuando se den esos casos, serán los usuarios quienes deberán comprar las debidas manillas al condominio, los valores serán cancelados al condominio no a la compañía.

**5.2.5.** Se deja salvo que la imposición del uso de manillas y el cobro de esos valores recaerá única y exclusivamente en la administración de cada uno de los condominios/edificios.

**5.2.6.** En los destinos de Same y Tonsupa, Casablanca Multidestinos ofrece un servicio adicional, que puede o no darse al USUARIO acorde a la disponibilidad o decisión de la empresa, que es la asignación de un parasol y 2 sillas, por reserva y por día.

**5.2.7.** El servicio de lavandería de indumentaria de los USUARIOS puede darse por un costo adicional, lo realiza únicamente el personal de la empresa. El personal en destino le indicará la tabla de precios.

**5.2.8.** Todo el servicio que brinda CASABLANCA MULTIDESTINOS a sus USUARIOS en cada destino, se encuentra detallado minuciosamente en las Políticas de Alojamiento de cada destino (apartado 1.12). EL USUARIO entiende que estas políticas facilitan el disfrute de sus vacaciones y se obliga a cumplirlas a cabalidad. CASABLANCA MULTIDESTINOS queda facultada para cobrar la multa descrita en esas políticas en caso de que incumpla alguno de los numerales descritos en el documento mencionado.

**5.3. ENTREGA- RECEPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE CASABLANCA MULTIDESTINOS** - El USUARIO se obliga a cuidar del mobiliario, enseres y menaje que CASABLANCA MULTIDESTINOS entrega para el uso y goce de sus beneficios de alojamiento vacacional, así como CASABLANCA MULTIDESTINOS se obliga a cumplir con los servicios contratados por el USUARIO.

**5.3.1.** Antes del ingreso a su segunda vivienda con CASABLANCA MULTIDESTINOS, es decir, antes del inicio de uso de su departamento, el USUARIO debe entregar impresos y firmados los documentos enviados por correo por el Departamento de Reservas: **Voucher de Confirmación de Reserva, Políticas de Alojamiento, Indicaciones en casos de Emergencias.** CASABLANCA MULTIDESTINOS recomienda que estos documentos sean leídos detenidamente por los USUARIOS antes de su viaje. Por ningún motivo, CASABLANCA MULTIDESTINOS tendrá la obligación de imprimir estos documentos en los destinos.

**5.3.2.** Durante el registro de su llegada, se le solicitará llenar los datos principales del USUARIO PRINCIPAL en la Tarjeta de Registro, y también se le solicitará al USUARIO principal y a todos sus acompañantes presentar sus documentos de identificación (*en especial a los menores de edad ya que por normativa del país, ellos siempre deben viajar con al menos uno de sus padres*). En caso de que un menor de edad viaje sin la compañía de su padre o madre, EL USUARIO deberá notificarlo al momento de la confirmación de la reserva y deberá enviar la autorización de uno o de los dos padres a los correos del Dep. de Reservas.

Adicionalmente, antes de la entrega de la unidad vacacional en cualquier destino, el USUARIO principal, debe firmar un **Voucher de Garantía** que resguarda el estado del departamento y su menaje. Para esto, el USUARIO debe llevar una tarjeta de crédito a su nombre, vigente y con cupo, o dejar firmado su Voucher de Reserva en las oficinas de Quito, de acuerdo al HORARIO de atención al público de la compañía a lo que el ejecutivo de reservas le indique al momento de confirmar la reserva.

**5.3.3.** Finalmente, nuestro personal hará entrega de todo el menaje del departamento con un inventario que deberá ser firmado en conformidad del USUARIO y de CASABLANCA MULTIDESTINOS. Al final de la estancia, este inventario será revisado nuevamente y en caso de que algo llegará a faltar o se encontrarse dañado, EL USUARIO este deberá cubrir los costos correspondientes para que la compañía pueda resarcir los daños ocasionados antes del siguiente uso del departamento por parte de otro USUARIO.

**5.3.4.** Durante el uso de departamento, no se pueden recibir visitas entre condominios, únicamente si están hospedados en el mismo condominio y en las mismas fechas.

**5.3.5.** El USUARIO deberá informar de inmediato a CASABLANCA MULTIDESTINOS de cualquier faltante, daño o deterioro que exista en el departamento y en el mobiliario, caso contrario de detectarse algún daño, éste será de responsabilidad del USUARIO.

**5.3.6.** CASABLANCA MULTIDESTINOS se preocupa por su bienestar, porque sus vacaciones sean inolvidables y por cumplir con nuestro propósito de mejora continua. En este sentido, al finalizar su estadía, el personal de destino le solicitará AL USUARIO principal llenar una **encuesta de Satisfacción del Cliente y firmarla**. Los resultados de esta encuesta serán procesados por nuestro Departamento de Calidad para que estos sean acogidos en su planificación anual, con sus comentarios específicos y generales.

**5.3.7.** En caso de tener alguna queja durante su estancia que requiera solución inmediata, por favor contactarse con nuestro representante en destino, quien hará todo lo posible por satisfacer sus necesidades, tanto en cuanto, esté en su alcance. Tome en cuenta que si no se pone en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible, nuestra capacidad y la del alojamiento para tramitar su reclamación se verán afectadas.

**5.3.8.** En caso de que su queja no se resuelva localmente, le rogamos que se ponga en contacto a la mayor brevedad posible, tal y como se indica a continuación:

Si llegase a darse algún problema con su reserva antes de la fecha de viaje que pudiera generar novedades con su Check In o Ingreso (si se trata de una cancelación, proceder conforme el apartado 5.1.13 y/o apartado 5.6.), EL USUARIO debe comunicarlo oportunamente a nuestros representantes en destino o, puede también comunicarse con el Departamento de Reservas o con su asesor, de lunes a viernes de 09h00 a 17h00 horas.

Si experimenta algún problema relacionado con el alojamiento mientras se encuentra en el departamento asignado fuera del horario laboral de nuestro equipo de atención al cliente (Lunes a viernes de 09h00 a 17h00 horas), indíquelo a nuestra representante en destino, para que puedan resolverlo. Si no pueden hacerlo, ellos mismos se pondrán en contacto con el inmediato superior para resolver el problema.

Si el problema se resuelve durante sus vacaciones y desea presentar una reclamación posterior, se puede contactar con el Departamento de Calidad al 0988101969 o al correo [calidad@pelicanosocasablanca.com.ec](mailto:calidad@pelicanosocasablanca.com.ec), **en los 20 días posteriores a la finalización de su estancia**. Le rogamos que el escrito sea conciso y concreto. Esto nos ayudará a identificar con mayor rapidez el problema y a poder darle una respuesta lo antes posible.

**5.4. DE LOS GASTOS EXTRAS GENERADOS en el uso del alojamiento:** Son los resultantes de los actos u omisiones del USUARIO y/o de sus invitados, de los cuales el USUARIO acepta que son de su exclusiva responsabilidad y en ningún caso podrán ser trasladados a CASABLANCA MULTIDESTINOS, ni a sus representantes. o administradores. Dentro de estos gastos, entre los principales, se contemplan:

- 5.4.1. El costo de alimentos y bebidas, lavandería, teléfono, servicios adicionales o complementarios y cualquier otro cargo generado por EL USUARIO o sus invitados.
- 5.4.2. Cualquier servicio especial o complementario atribuido a la ocupación del departamento EL USUARIO o sus invitados, en su semana respectiva.
- 5.4.3. El costo para reparar cualquier daño del departamento, mobiliario común, debido a pérdidas o daños atribuidos al USUARIO, sus dependientes, familiares o invitados.
- 5.4.4. El costo para satisfacer cualquier cantidad adeudada debido a la acción u omisión intencional o negligente, está sujeto a este reglamento.
- 5.4.5. Las multas que se impusieran a CASABLANCA MULTIDESTINOS producto de los actos u omisiones por parte del USUARIO, sus familiares o invitados.

**5.5. ADMISIÓN DE MASCOTAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CASABLANCA MULTIDESTINOS-** La admisión de mascotas (únicamente perros) estará sujeta a la reglamentación de cada condominio, y se norma de la siguiente manera:

- 5.5.1. **Confirmación previa:** El Dep. de Reservas debe autorizar el ingreso de la o las mascotas por escrito en el Voucher de Reserva ya que no todos los condominios permiten mascotas. Solo se permitirá el acceso de las mascotas registradas en el Voucher de Reservas. En caso de incumplimiento de esta norma, la reserva se dará por tomada y se negará el acceso al USUARIO. Para reservas con mascotas, los USUARIOS deberán solicitarla con mayor antelación a la sugerida, por cuanto se requiere confirmar la disponibilidad de la unidad vacacional en la que sea posible la admisión de las mascotas.
- 5.5.2. **Número de mascotas:** Se permite un máximo de 3 mascotas por alojamiento, la primera mascota es gratis. La segunda y tercera mascota tienen un valor adicional definido en la tabla de precios (apartado 1.13) emitida por la compañía y vigente. Este valor solo cubre el acceso.
- 5.5.3. **Áreas designadas:** En los condominios de SAME, las mascotas deben permanecer en el interior del departamento o fuera del condominio, nunca en las áreas comunes del condominio. En MINDO, existen áreas verdes para disfrute de las mascotas pero no deben importunar a los otros USUARIOS, por lo que recomendamos el uso de collares y correas, así como mantenerlos fuera del área de alojamiento de los otros usuarios. No se permite el acceso de mascotas a las zonas comunes como piscinas, restaurantes y SPA.
- 5.5.4. **Higiene y comportamiento:** Los USUARIOS son responsables de recoger los desechos de sus mascotas y de mantenerlas con correa y bajo supervisión en todo momento. Cualquier daño o queja causado por la mascota será responsabilidad del propietario y según su gravedad, podría afectar al disfrute de sus vacaciones con una interrupción forzada de su reserva por parte de la compañía, dándola por tomada y solicitando la desocupación inmediata del departamento.
- 5.5.5. **Accesorios:** La compañía no provee de ningún accesorio para mascotas. Ni camas ni recipientes para comida y/o agua para su mascota. Por favor, lleve consigo todo lo que su mascota pueda necesitar.
- 5.5.6. **Salud:** Todas las mascotas deben estar al día con sus vacunas y desparasitaciones. Se puede solicitar la presentación del carnet de vacunas.
- 5.5.7. **Reglas Locales:** En el destino de MINDO, debido a la cercanía con áreas naturales y fauna en libertad, se recomienda un mayor cuidado de sus mascotas

**SALVEDAD:** CASABLANCA MULTIDESTINOS, con el fin de otorgar a sus USUARIOS una opción amigable con sus mascotas, ofrece los destinos de SAME (CASABLANCA) y MINDO (MINDO RIVER CASABLANCA) como su destino PET FRIENDLY (Sitio con aceptación de mascotas). La admisión de mascotas en estos destinos podría cambiar en el tiempo, de acuerdo al cambio de las normas de cada condominio, cuya información se publicará en el portal web de la compañía.

**5.6. CANCELACIONES O CAMBIOS EN RESERVAS:** En caso de requerir modificar cualquier aspecto relacionado con su reserva, una vez emitido el Voucher de Confirmación de reserva, el USUARIO deberá notificarlo vía email a los correos de reservas, a la mayor brevedad y con un **mínimo de 10 días laborables de anticipación a la fecha de ingreso** del Voucher (periodo de documentación o proceso para que no se pierda la oportunidad de reasignar el departamento en esas fechas), caso contrario, la reserva se dará por tomada. En caso de solicitudes de cambios de fecha y/o destino, estará sujeto a disponibilidad. La notificación de cancelación que nos remita sólo será efectiva cuando la compañía en efecto la reciba.



**5.6.1.** Las reservas a destinos CASABLANCA por concepto de Semanas de Uso, Bonos o Escapes, podrán ser re agendadas/canceladas hasta en 2 ocasiones, sin importar razones de cancelación. Es decir, en caso de que una reserva haya sido modificada en dos ocasiones y requiera una tercera modificación, esta no será posible. La reserva se dará por tomada y no será susceptible de devolución de ningún tipo.

**5.6.2.** En casos excepcionales en los que el USUARIO no haya tenido el tiempo para prever la imposibilidad de viajar, es decir, de fuerza mayor comprobadas a través canales oficiales; y, mediante documentos de pruebas necesarias remitidas durante las 24 horas previas a la fecha de ingreso, CASABLANCA MULTIDESTINOS queda facultada para definir para dar por tomada la reserva o si permitirá que esta sea re agendada.

**5.6.3.** En caso de que el USUARIO no ingrese el día de inicio de su reserva para el uso de su Semana, Fracción o Escape correspondiente, sin haber informado antes del inicio de la reserva al personal Casablanca Multidestinos que llegará en otro día durante el periodo de su reserva o que por fuerza mayor ya no podrá usar la reserva, es decir, incurra en un NO SHOW, perderá automáticamente su reserva, esta se considerará TOMADA y el departamento de reservas liberará su disponibilidad.

**5.7. DEVOLUCIONES POR SERVICIOS NO USADOS:** La compañía ofrece a sus USUARIOS los servicios acordados mediante contrato, sin embargo, si los USUARIOS, por su propia voluntad, deciden no utilizar los servicios, esto no será responsabilidad de CASABLANCA MULTIDESTINOS y consecuentemente, no existe la posibilidad de una devolución alguna.

**5.7.1.** CASABLANCA MULTIDESTINOS no devuelve valores en moneda, únicamente en noches de alojamiento pagados por conceptos de estadias adicionales que no hayan podido usar los USUARIOS por cualquier motivo. De acuerdo a las consideraciones anteriores, la reserva podrá ser re agendada.

**5.7.2.** En caso de que el USUARIO defina desocupar la unidad asignada por la compañía a casa antes de que termine su periodo de reserva, CASABLANCA MULTIDESTINOS no tiene obligación alguna de reembolsar costes de ningún alojamiento que no haya utilizado. Si acorta su estancia y vuelve a casa antes de lo previsto, siempre que no haya ninguna causa razonable de queja respecto al alojamiento puesto a su disposición, no recibirá reembolso alguno por esa parte del alojamiento no utilizado.

**5.7.3.** Si uno o más de los familiares o amigos que lo acompañan cancelan sus vacaciones y con ello el nivel de ocupación del departamento disminuye, esto no representará ningún reembolso alguno.

## **ARTÍCULO 6: DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

**6.1. DEL USO DE INTERVAL:** CASABLANCA MULTIDESTINOS ha celebrado un contrato con la empresa INTERVAL INTERNATIONAL CORP., cuyas oficinas centrales están localizadas en MIAMI U.S.A, la cual ofrece sus servicios de Intercambio vacacional recíproco a nivel internacional en departamentos con similares características al que tiene derecho el USUARIO, además de otros servicios que constan en su portal web.

**6.1.1.** El USUARIO que tenga derecho a los beneficios de INTERVAL porque así lo indica su contrato, podrá acceder al intercambio vacacional de semana de uso nacional por una de uso internacional, o, compra de servicios como Getaways, alojamiento hotelero, cruceros, renta de autos, y los demás servicios que presta INTERVAL INTERNATIONAL CORP., en cualquier parte del mundo donde tenga disponibilidad siempre que el USUARIO esté al día en el cumplimiento de sus obligaciones con dicha cadena de intercambios y con CASABLANCA MULTIDESTINOS. Todos los valores que genera INTERVAL se cancelan directamente a dicha compañía.

**6.1.2.** Este beneficio dado por CASABLANCA MULTIDESTINOS en favor del USUARIO tiene la duración de un año desde su activación.

**6.1.3.** El año de duración del beneficio lo activa gratuitamente CASABLANCA MULTIDESTINOS con la asignación de un código INTERVAL. El código puede ser activado y usado únicamente durante la vigencia del contrato del USUARIO. Una vez activado, este código tiene una vigencia de un año, por lo que se recomienda que se active cuando se vaya a hacer uso inmediato de alguno de los beneficios de INTERVAL.

**6.1.4.** El Dep. De Reservas de CASABLANCA MULTIDESTINOS le brindará toda la asesoría necesaria al USUARIO para que este pueda aprovechar los beneficios de INTERVAL.

**6.1.5.** Para la activación del código INTERVAL, el USUARIO debe remitir un correo de solicitud de activación y por el mismo medio, el Dep. de Reservas hará entrega del código.

**6.1.6.** Transcurrido que ha sido el primer año de afiliación (12 meses), el USUARIO que optare de manera personal y voluntaria en renovar la afiliación con INTERVAL INTERNATIONAL, deberá pagar los costos de afiliación y demás rubros relacionados directamente con la prenombrada Compañía, quien emitirá la factura correspondiente, así como entregará al USUARIO el código de INTERVAL requerido para las reservas de carácter internacional.

**6.1.7.** El USUARIO acepta que tiene pleno conocimiento que entre CASABLANCA MULTIDESTINOS e INTERVAL o sus filiales, no existe ningún tipo de representación ni agencia, por lo tanto en caso de que EL USUARIO hubiere decidido hacer uso de su derecho de intercambio, CASABLANCA MULTIDESTINOS se halla exenta de toda responsabilidad sobre el servicio de INTERVAL, cualquier queja referente a este servicio de intercambio será de la exclusiva responsabilidad de INTERVAL o sus filiales, quedando liberada automáticamente CASABLANCA MULTIDESTINOS. Se deja expresa constancia que INTERVAL no maneja ningún tipo de descuentos en pasajes aéreos.

**6.1.8.** El USUARIO puede acceder a intercambiar su semana de uso CASABLANCA MULTIDESTINOS a través de INTERVAL, siempre que el USUARIO esté al día en el cumplimiento de sus obligaciones con dicha cadena de intercambios y con CASABLANCA MULTIDESTINOS. Las condiciones, requisitos y costos del servicio que brinda INTERVAL, serán establecidos por esta cadena y siempre estará sujeto a disponibilidad. Se recuerda al USUARIO que para hacer uso del intercambio vacacional EL USUARIO deberá mantener su código activo y deberá depositar su semana de uso CASABLANCA MULTIDESTINOS acorde a las indicaciones del Dep. de Reservas.

Para realizar depósitos de semanas en INTERVAL INTERNATIONAL, LOS USUARIOS deberán mantener su afiliación activa y solicitar a CASABLANCA MULTIDESTINOS el depósito de la semana del año que transcurre, máximo hasta los 10 (diez) primeros días del mes de septiembre de cada año, considerando que INTERVAL INTERNATIONAL solicita que las semanas a depositarse tengan por lo menos 90 días de vigencia antes de la fecha de depósito de las mismas. EL USUARIO reconoce que, únicamente cumpliendo con el depósito de semana en INTERVAL, está se acumula y podrá utilizarla dentro de los próximos dos años desde la fecha de depósito.

Dado que las tarifas de uso las determina la plataforma de INTERVAL, no es posible definir valores con anticipación, si no que estos deben ser consultados al Dep. De Reservas de Casablanca una vez el socio requiera cotizar estos servicios.

**6.1.9.** El área o tamaño de las unidades de alojamiento varían de acuerdo a la cantidad de personas que viajan y el destino. Ejemplo: en suites mono ambiente caben hasta 2 personas, en departamentos de una habitación caben 4 personas (2 duermen en sala en sofá-camas y 2 en la hab., en departamentos de 2 hab. Caben hasta 6 personas (2 duermen en sofá-camas y 2 en cada hab.).

**6.1.10.** Los destinos o resorts que maneja INTERVAL, se habilitan o deshabilitan anualmente, dependiendo únicamente de INTERVAL. Pero la cantidad de presencia en países y resorts se mantiene siempre.

**6.1.11.** INTERVAL ofrece la opción de Certificado de Invitado o de huésped, costo depende de INTERVAL

**6.2. DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES “CASABLANCA FLIGHTS”:** CASABLANCA MULTIDESTINOS pone a disposición de sus USUARIOS los servicios de la agencia de viajes CASABLANCA FLIGHTS:

**6.2.1.** Los USUARIOS pueden acceder a este servicio complementario sin costo alguno, únicamente se requiere que su contrato con CASABLANCA MULTIDESTINOS se encuentre vigente.

**6.2.2.** La agencia CASABLANCA FLIGHTS exime al USUARIO, que mantenga contrato con la compañía, del pago de servicios administrativos por emisión de pasajes aéreos, ya sean estos nacionales o internacionales.

**6.2.3.** El USUARIO puede encontrar en CASABLANCA FLIGHTS asesoría en viajes internacionales, cotizaciones de vuelos aéreos, emisión de boletos aéreos, venta de paquetes turísticos a precios preferenciales, alojamiento a nivel mundial con mejores tarifas del mercado, cotizaciones, venta de servicios de renta de vehículos, de cruceros, perfilamiento y recomendaciones para procesos de visado, entre otros servicios.

**6.2.4.** Las solicitudes a la agencia de viajes se pueden realizar de manera presencial en horario de atención al público en la Av. República del Salvador N35-82 Edificio Twin Towers PB, de Lunes a Viernes, de 09h00 a 17h00 horas; vía correo electrónico al [agencia@pelicanoscasablanca.com.ec](mailto:agencia@pelicanoscasablanca.com.ec) o a los teléfonos 0981490749 / 02 2260381.

**ARTÍCULO 7.- DE LAS PERSONAS JURÍDICAS EN CALIDAD DE INTERVINIENTE DEL CONTRATO:** Cuando EL USUARIO sea una persona jurídica, el representante legal de ésta mediante comunicación por escrito designará la persona natural que ejercerá **los derechos de uso** contratados; Solo aquellas personas que se encuentren el listado remitido por el representante legal podrán hacer uso de los beneficios de uso otorgados por CASABLANCA MULTIDESTINOS

**ARTÍCULO 8.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** CASABLANCA MULTIDESTINOS, no será responsable por ningún daño o pérdida que EL USUARIO, sus invitados o familiares, puedan sufrir en su personas o propiedad durante cualquier de sus visitas, alojamiento o estancia en los departamentos de CASABLANCA MULTIDESTINOS en cualquiera de sus destinos en el territorio ecuatoriano. Además, no será responsable de las multas que se impongan por actos u omisiones que ocasionen daño o perturben la convivencia de las demás personas que residente o visitantes de los Conjuntos o Condominios en los que se encuentren ubicadas las Unidades de Alojamiento.

**ARTÍCULO 9.- MODIFICACIONES.** - Este Reglamento General de CASABLANCA MULTIDESTINOS podrá ser modificado por CASABLANCA MULTIDESTINOS cuando así lo considere conveniente, circunstancia que será notificada oportunamente al USUARIO.

Cuando el Reglamento sufriera cambios o modificaciones será debidamente notificado a los usuarios mediante correo electrónico y constará colgado en la página web oficial de la compañía. El último Reglamento General subido a la página web [www.casablancamultidestinos.com](http://www.casablancamultidestinos.com) será el reglamento vigente y todos los USUARIOS deberán regirse a este.

**ARTÍCULO 10.- RATIFICACIÓN.** - El presente Reglamento General ha sido aprobado y modificado por CASABLANCA MULTIDESTINOS, en beneficio de los intereses de los comparecientes al contrato principal, con fecha 24 de julio de 2024.

---

**Cristóbal Ortega Carril**  
**Representante Legal**  
**Pelicanos y Piqueros Enjoyment S.A.**  
**RUC 1792137861001**