



POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Como cliente potencial de PATIO ZARAGOZA, es de vital importancia para nosotros ganarnos su confianza. Esta es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual les recomendamos leer el contenido de “Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso” bajo las cuales se rige nuestra empresa.

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN.

Todas las tarifas publicadas rack están publicadas en la recepción del establecimiento. Es decir, son las tarifas máximas que se cobran por habitación en cualquier periodo del año. Todas nuestras tarifas ya incluyen el IVA, así como el Impuesto al Hospedaje.

Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o bien, a nuestro correo electrónico bienvenidos@patiozaragoza.mx para recibir mayores informes sobre tipos de habitaciones, precios, promociones del mes, descuentos (sólo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago. Además, también le haremos llegar este documento vía correo electrónico si así lo desea.

Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo un depósito, transferencia o con tarjeta de crédito. Mientras dicho requisito NO HAYA SIDO CUMPLIDO las habitaciones estarán disponibles para su venta y los precios y/o promociones sujetas a cambios sin previo aviso.

Para garantizar una habitación, las opciones de pago son exclusivamente las que se indican a continuación:

- Datos de tarjeta crédito o débito (Visa o Master Card)
- Pago por transferencia electrónica o depósito bancario.
- Pago en efectivo

En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48 hrs. previas a la fecha de su reservación mediante un correo electrónico que incluya su comprobante escaneado. Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo del hotel confirmándola. De no hacerlo 48 hrs. antes entonces la reservación quedara sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.

Sólo se consideran GARANTIZADAS las reservaciones cuyo cargo haya sido completado.

Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar habitaciones que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación ANTES de proceder a reservar su habitación.

No estas solo de visita, estás viviendo





Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como Patio Zaragoza se comprometen a cumplir con el reglamento interno del hotel; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, y cancelación.

Patio Zaragoza se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malentendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.

Dicha información también se encuentra publicada para su consulta en nuestra página web <https://patiozaragoza.mx/>

RESERVACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJE.

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

Grupos:

Se considerará Grupo a la petición de reservaciones de mínimo 10 habitaciones en adelante.

Para cancelar una reservación indirecta o de grupo, los organizadores o agencias tendrán un plazo de 45 días antes a la fecha de llegada para la devolución del 60% de su depósito.

El Hotel NO acepta prorroga o devolución de dinero una vez vencidos estos plazos. No hay devoluciones al 100%.

Cuando el cliente o grupo tuviere que adelantar su fecha de salida por alguna causa externa al Hotel quedará restringida la devolución total o parcial de las noches ya pagadas.

Cambio de tipo de habitación:

Upgrade de habitación sujeto a disponibilidad. En caso de tenerla, se confirmará por correo electrónico o por mensaje SMS.

Esta confirmación se entenderá como notificada y aceptada por parte del huésped o Grupo, al momento de ser enviada vía mensaje o email y pagado/depositado/cargado a su tarjeta de crédito el pago de la primera noche de estancia.

El cliente acepta que cualquier acuerdo Verbal no suscrito en este documento no tiene validez.





POLÍTICAS DE CANCELACIÓN.

SÍ USTED RESERVÓ POR MEDIO DE UNA AGENCIA DE VIAJE O EN INTERNET:

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

SÍ USTED RESERVÓ DIRECTAMENTE CON PATIO ZARAGOZA:

Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con la administración de hotel vía telefónica o por correo electrónico para poder brindarle el servicio adecuado. Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación de Patio Zaragoza.

POLÍTICAS GENERALES DE CANCELACIÓN

Las reservaciones canceladas por lo menos 12 días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargos SIEMPRE Y CUANDO SE HAYAN REALIZADO EN EFECTIVO. En el caso de que el pago haya sido realizado con tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, APLICARÁ UN CARGO DEL 6% SOBRE EL PAGO TOTAL POR CONCEPTO DE COMISIÓN BANCARIA.

Todo reembolso se realizará vía depósito, transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Las reservaciones canceladas de 5 a 11 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 35% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.





Las reservaciones canceladas de 2 a 4 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 50% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Las reservaciones canceladas 1 día previo a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 100% del importe total de una noche de hospedaje. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Todas las reservaciones que NO HAYAN SIDO CANCELADAS CON ANTICIPACIÓN (NO SHOWS) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del costo equivalente a una noche de hospedaje SIN DERECHO A MODIFICAR LA FECHA EN SU RESERVACIÓN.

Todas las reservaciones podrán modificarse (fecha, tipo de habitación, etc.) SIN CARGO EXTRA SIEMPRE Y CUANDO EL HUÉSPED LO HAGA SABER AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON ANTICIPACIÓN, al correo bienvenidos@patiozaragoza.mx

Notas importantes:

- Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de habitación o número de habitaciones deberán solicitarse con anticipación y están sujetas a disponibilidad.
- La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 3 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá modificarse más de una ocasión.
- Todo cambio estará sujeto a disponibilidad. Verifique con nuestros agentes si hay habitaciones disponibles para la fecha que a usted le interesa.
- En temporada alta, días festivos y fines de semana la cancelación es estricta y no aplica reembolso ni devolución.





POLÍTICAS DE REEMBOLSO

Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a Patio Zaragoza y que serían los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
- Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de Patio Zaragoza el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
- En temporada alta, días festivos y fines de semana la cancelación es estricta y no aplica reembolso ni devolución.

TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. **NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.**

Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días hábiles antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso. Ponerse en contacto con manager@patiozaragoza.mx

