

POLÍTICAS DE RESERVAS, CANCELACIÓN Y CONDICIONES GENERALES

1. Introducción

Somos un exclusivo eco-lodge ubicado en Cacique, Colón, Panamá, diseñado para ofrecer una experiencia de lujo en armonía con la naturaleza. Nuestro hotel se encuentra en un entorno privilegiado, aislado y con vistas incomparables al Caribe, brindando acceso directo a la playa y un ambiente de tranquilidad, privacidad y sofisticación.

Nuestro concepto está enfocado principalmente en adultos, cuidando cada detalle para garantizar una experiencia única, relajante y personalizada.

2. Políticas de Reservas

Para confirmar una reserva, se requiere un depósito equivalente al 50% del valor total de la estadía.

El pago puede realizarse mediante:

- Tarjeta de crédito
- Transferencia o depósito bancario (debe enviarnos comprobante dentro de un plazo de 5 días)

En caso de no recibir confirmación de pago dentro del plazo establecido, la reserva será cancelada automáticamente.

Las reservas confirmadas garantizan la disponibilidad de la habitación seleccionada dentro de las fechas acordadas.

3. Políticas de Cancelación y Reprogramación

Entendiendo que pueden surgir imprevistos, nuestro hotel mantiene una política clara y equilibrada:

- Los pagos realizados no son reembolsables.
- En caso de cancelación por parte del huésped, el monto abonado no se pierde, sino que podrá ser utilizado como crédito para reprogramar su estadía.

El hotel ofrece la posibilidad de reprogramar la reserva sin penalidad, sujeto a disponibilidad, dentro de un plazo de hasta 6 meses desde la fecha original.

Esta política nos permite mantener la planificación operativa del hotel y, al mismo tiempo, brindar flexibilidad a nuestros huéspedes para que puedan disfrutar su experiencia en una nueva fecha.

4. Política de Ocupación

Nuestro hotel está diseñado como un espacio principalmente para adultos, sin embargo, se permiten excepciones bajo las siguientes condiciones:

- Niños menores de 10 años: no generan costo adicional (si no requieren cama extra)
- Niños mayores de 10 años: generan un cargo adicional de \$100 por noche

Las habitaciones están diseñadas para ocupación doble.

No todas las habitaciones cuentan con capacidad para cama adicional, por lo que este servicio está sujeto a disponibilidad y debe coordinarse previamente con el hotel.

5. Política de Mascotas

Somos un hotel pet-friendly, por lo que las mascotas son bienvenidas. No obstante, se aplicará un cargo adicional, cuyo monto se determinará según el peso y la estatura de la mascota. Se permite un máximo de dos mascotas por habitación.

Condiciones:

- Deben mantenerse bajo supervisión en todo momento
- Deben respetar la tranquilidad de otros huéspedes
- Los propietarios son responsables de cualquier daño o limpieza requerida
- No se permite que las mascotas duerman en las camas o sillones de las habitaciones.

6. Política de Consumo y Uso de Instalaciones

Con el fin de mantener la calidad de nuestros servicios y la experiencia del hotel:

- No está permitido el ingreso de alimentos ni bebidas externas a las instalaciones
- Todo consumo debe realizarse dentro del hotel (restaurante, bar o beach club)
- No se permite fumar dentro de las habitaciones, para tal fin tenemos áreas asignadas.

En caso de que un huésped ingrese:

- Coolers
- Bebidas
- Alimentos externos

El hotel se reserva el derecho de aplicar un cargo adicional, el cual será determinado según:

- Tamaño del cooler
- Contenido
- Cantidad

Estas medidas garantizan la sostenibilidad operativa y el estándar de servicio del hotel.

7. Impuestos

- Hospedaje y bebidas alcohólicas: 10% ITBMS
- Alimentos (restaurante): 7% ITBMS

Estos impuestos serán añadidos al total de la factura.

8. Restricciones alimentarias y dietas especiales

Nuestro hotel no cuenta con un menú estándar permanente para dietas específicas.

Sin embargo, si algún huésped presenta:

- Alergias alimentarias
- Dietas vegetarianas o veganas
- O cualquier restricción alimentaria

Le solicitamos notificar con anticipación.

Esto nos permitirá organizar a nuestro equipo de cocina y ofrecer opciones adaptadas, manteniendo un servicio personalizado y de alta calidad.

9. Consideraciones Finales

Agradecemos su comprensión y colaboración.

Estas políticas han sido diseñadas para mantener el equilibrio entre la excelencia en el servicio, la sostenibilidad operativa del hotel y una experiencia excepcional para cada huésped.

Para cualquier consulta o gestión, nuestro equipo estará siempre disponible a través de nuestros canales de atención.