

# Reglamentos y Normas del Ecohotel Monteverde

El Ecohotel se reserva el derecho de permanencia de sus huéspedes quienes deben respetar las normas contenidas en el presente reglamento.

## I.- REGISTRO DEL HUÉSPED AL HOTEL

- La hora de registro para entrar a la habitación (Check in) será de las 3:00pm en adelante, se permite la llegada de los huéspedes para disfrutar de las instalaciones a partir de la 1:30pm, pero no se aceptará el ingreso antes de esa hora. La hora de entrega de la habitación (Check out) será a más tardar a la 1:30pm, caso contrario se hará un cobro por cada hora adicional que permanezcan en el hotel. Para el caso de que por razones especiales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 8:00pm este deberá de avisar con 24 horas de anticipación a su llegada. No se aceptará el registro para entrar a la habitación después de las 10:30pm.
- Recomendamos que a su llegada revise el inventario de la habitación ya que al momento de su retiro será revisado y en caso de faltantes o daños deberán ser cubiertos por el huésped por otro producto igual o en su defecto se cobrará a su precio.
- El registro al hotel de los menores de edad deberá ser en la compañía de sus padres y/o acudientes y deberán llevar una copia del registro civil.

## II.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios (agua, electricidad, gas, etc.) prestados por el hotel deberán utilizarse de conformidad con las normas de buena fe, sin que se entienda incluido en el precio el derroche o utilización desproporcionada de los mismos. Ayúdanos a mantener las tarifas bajas y accesibles, así como a cuidar el medio ambiente.

Se pide a los huéspedes el uso moderado y racional de los muebles y demás objetos de la habitación y zonas comunes, cuidando de ellos debidamente.

## III.- ESTANCIA EN EL HOTEL

Los huéspedes podrán llevar consigo o dejar en la recepción o administración, las llaves de sus habitaciones, cada vez que salgan del establecimiento. No podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas y en todo caso, darán aviso previo en la administración de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. Los visitantes de los huéspedes no podrán quedarse a pasar la noche. Tampoco podrán venir a disfrutar los servicios personas distintas de las que han realizado la contratación sin previo aviso y autorización del hotel.

En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor de la capacidad asignada por el hotel a cada cuarto.

## IV.- ACCESO AL HOTEL



El hotel estará abierto al público de las 7:30am a las 10:30pm, si el huésped desea entrar o salir después de las 10:30pm, entonces éste deberá ingresar de forma autónoma a su habitación.

## **V.- HORARIOS**

Los horarios de la zona de juegos, la zona de televisión y el ingreso a la piscina es a partir de las 9:30am y hasta las 8:30pm. El horario para la permanencia en la zona de la terraza comienza a las 7:30am y termina a las 11:00pm, teniendo en consideración y respetando el horario de silencio.

Los horarios del restaurante son los siguientes:

- Desayuno: 7:30am a 9:30am.
- Almuerzo: 12:30m a 2:30pm.
- Cena: 5:30pm a 7:30pm.

Fuera de ello, la cocina tiene como hora límite de cierre las 8:00pm, luego de esa hora no se aceptarán pedidos de alimentos o bebidas preparadas.

## **VI.- LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES**

En el Ecohotel Monteverde somos conscientes de la huella ambiental que genera nuestro establecimiento. Por esta razón, la limpieza de habitaciones se realizará a partir del segundo día de estadía. Fuera de esto, en estancias cortas la limpieza se hará según la solicitud particular del huésped. Los huéspedes que no pongan a disposición sus habitaciones no se les realizarán la limpieza de la habitación.

## **VII.- MEDIDAS DE SEGURIDAD**

El huésped deberá de guardar sus objetos de valor lejos del alcance de ninguna persona. Si tiene algún objeto de valor, el hotel no se hace responsable de pérdida o extravió de joyas y valores dejados en las habitaciones o en las zonas comunes.

## **VIII.- SILENCIO Y RESPETO AL RESTO DE HUESPEDES Y PERSONAL DEL HOTEL**

El Ecohotel Monteverde está enfocado en el descanso y la tranquilidad. Por esta razón, desde las 10:30pm en todas las habitaciones y zonas comunes como terraza, piscina y restaurante, debe moderarse el volumen acústico. Desde las 12:30pm, se pide a los huéspedes silencio absoluto. Se deberá evitar cualquier actuación molesta, para el resto de los huéspedes del hotel por el respeto del silencio nocturno.

## **IX.- DESPERFECTOS, SUCIEDAD, PÉRDIDA DE LAS LLAVES**

En caso de dañar el inmueble o el mobiliario del hotel, así como de perder o llevarse consigo las llaves, es el causante quien paga por el daño ocasionado. Si el personal de aseo reporta sábanas, toallas, colchas o cualquier otro artículo de la habitación manchado con tinta, pintura de zapatos, tinte de pelo o alguna otra sustancia de difícil lavado, se le hará un cargo extra al huésped por concepto de lavandería o reposición del artículo dependiendo del daño ocasionado en éste.



Pagos de este tipo se realizan inmediatamente y en efectivo (en el caso de grupos el responsable es el organizador y/o representante, por lo que será él quien debe adelantar el importe). Robos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a la policía. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al hotel o a los demás huéspedes, o conductas contrarias al decoro o al comportamiento social.

#### **X.- DISPOSICIONES VARIAS**

- El hotel no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el huésped, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas.
- Las personas que ostenten la representación del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los huéspedes.
- En la circunstancia que los huéspedes se ausenten por más de veinticuatro horas sin previo aviso a la administración, se podrá rescindir o suspender el hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje.

#### **XI.- ACCIDENTES O SUCESOS DENTRO DEL HOTEL**

El hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros, en los que no haya responsabilidad directa del hotel. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal.

#### **XII.- CAMINATA ECOLÓGICA**

El hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra durante la caminata ecológica que este ofrece. El huésped se hace responsable de su participación de forma voluntaria en la caminata después de considerar las precauciones y especificaciones dadas por el personal del hotel. El hotel sugiere que se abstengan de participar de esta actividad las personas que padecen enfermedades cardiovasculares o enfermedades respiratorias como asma, personas embarazadas, adultos mayores, personas con problemas de rodilla, o en general, cualquier padecimiento que pueda verse complicado por el ejercicio físico o la exposición solar.

#### **XIII.- NORMAS DE LA PISCINA**

Dentro del área de piscina, el huésped deberá respetar las siguientes normas:

- Para ingresar a la piscina debe de utilizar un traje de baño.
- Antes de ingresar a la piscina debe de ducharse en la ducha disponible en la zona alrededor de la piscina.
- Las personas que tengan el cabello largo deben recogerlo para ingresar a la piscina.



- No está permitido ingerir alimentos ni bebidas dentro de la piscina
- Está prohibido el ingreso de mascotas a la zona de piscina
- Por salud y la de los demás huéspedes, se solicita no utilizar la piscina en caso de tener alguna gripe o infección cutánea.
- Está prohibido arrojar basura en el área de la piscina.
- Los niños son parte de la responsabilidad de sus padres y/o acudientes, no se permiten niños en la piscina sin supervisión de un adulto.
- Después de ingresar a la piscina se solicita no ingresar a las habitaciones, zonas comunes o restaurantes estando aún mojados, esto puede causar accidentes y caídas.

#### **XIV.- HOSPEDAJE CON MASCOTA**

El hotel acepta el ingreso de mascotas. A los huéspedes que traigan mascota se les hará un cargo adicional de 40.000 pesos. Se permite únicamente una mascota por habitación reservada. Las mascotas están bajo la responsabilidad y cuidado de sus dueños que están a cargo de recoger sus desechos y de que su estadía no incomode a los demás huéspedes del hotel.

Está prohibido el acceso de las mascotas a restaurante y piscina. Así mismo, se hace hincapié en el cuidado de los muebles, sábanas, cobertores y demás elementos de las habitaciones y zonas comunes. En las zonas verdes se encuentran en libre desplazamiento distintos animales de granja como gallinas, pájaros, conejos, por tal razón, se recomienda el uso de correa y los dueños deberán responder por cualquier daño que su mascota pudiera ocasionarles.

#### **XV.- PROHIBICIONES**

1. El hotel se reserva su derecho de admisión. Queda prohibido alterar el orden o causar molestias a los demás usuarios dentro del establecimiento. No serán permitidas actitudes o situaciones agresivas, amenazantes o que falten el respeto de cualquier forma, ya sea al personal u otros huéspedes dentro del hotel.
2. Está prohibido el consumo de sustancias psicoactivas dentro del hotel y/o encontrarse en un alto grado de intoxicación por cualquier sustancia en las instalaciones.
3. Monteverde es un lugar de descanso y conexión con la naturaleza, por eso, prohibimos que se lleven parlantes y equipos de sonido.
4. No está permitido el ingreso de bebidas y alimentos externos al hotel. Si se hace ingreso de cualquiera estos se cobrará un porcentaje por el descorche.
5. Está prohibido tomar frutos, ramas u hojas de los árboles y plantas que se encuentran en el hotel. Pueden acercarse a cualquier miembro del personal para preguntar si el hotel tiene disponible alguno de estos frutos para la venta.
6. Está prohibido luego de estar en la piscina que el huésped ingrese o circule por a la casa, zonas comunes, restaurante o habitaciones estando mojado. Esta



situación puede causar caídas y accidentes graves a él mismo o a las demás personas que circulen en el hotel.

#### **XVI.- INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL HOTEL**

En caso de infracción de una o más de las condiciones y/o prohibiciones citadas anteriormente, el Hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El huésped queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

Quedan a salvo los derechos del establecimiento como de los huéspedes para denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad por alguna de las partes en sus personas y bienes, siempre y cuando ocurren dentro del hotel.

#### **IMPORTANTE:**

Se da por entendido que al momento de hacer efectiva la reserva, el huésped conoce y manifiesta expresa y tácitamente que acepta en su totalidad el presente reglamento interno del Ecohotel Monteverde, estando conforme y de acuerdo con todos los puntos antes mencionados.