

# MANUAL DE PROCESOS DIVISIÓN CUARTOS



MEETING AND CONVENTION CENTER

**Hotel Soleil Pacifico**  
**ABRIL 2019 - Edición 01**

	<i>Vacaciones Internacionales S.A.</i>  <b>Manual de políticas y procedimientos División Cuartos</b>	<b>Código:</b> SP-DC
		<b>Edición 01</b>
		<b>Fecha de Emisión:</b> abril 2019

## Políticas del área de Recepción y Reservaciones

- No se permite el ingreso de ninguna mascota a las instalaciones del hotel, a excepción de que la gerencia del hotel lo autorice o que esta sea una mascota guía o de apoyo emocional para la persona que lo acompañe.
- No se permite el ingreso de armas a las áreas públicas del hotel, estas deben ser resguardadas en la cajilla de seguridad de la habitación.
- El hotel no se hace responsable por pérdidas de objetos de valor que no se encuentren dentro de la cajilla de seguridad de la habitación.
- El check in de habitación es a las 15:00 horas y el check out a las 13:00 horas
- El hotel otorgará late check out autorizado por la gerencia residente o de turno, cuando existe algún inconveniente con el huésped o se le quiera dar un mejor servicio.
- Al momento de ingresar todo huésped debe dejar Boucher abierto de tarjeta de crédito para cubrir daños y perjuicios dentro de las instalaciones en caso fuese necesario.
- Todo huésped debe firmar el formato de información de cajilla de seguridad al momento de hacer su check inn.
- El huésped a su salida deberá estar solvente de entrega de llaves, tickets de toallas e inventario de habitación para que se le pueda sellar su ticket de parqueo.
- Todo huésped que pague con tarjeta de crédito deberá presentar un documento de identificación para que su pago pueda ser gestionado.
- El hotel se reserva el derecho de admisión a toda persona que se presente en estado de ebriedad o bajo algún estupefaciente.
- Todo huésped que desee ingresar a las instalaciones de compañía, debe cumplir con el procedimiento de registro que establece el check inn. La persona que visita deberá dejar un documento de identificación en la recepción y recogerlo a su salida.
- El cupo máximo de persona extra por habitación es de una por tipo de unidad.
- Todo huésped hospedado en nuestras instalaciones deberá portar un brazalete que identifica el tipo de paquete que adquirió y los beneficios a los que tiene derecho, de no portarlo no podrá gozar de los servicios, aunque ya haya pagado por ellos.
- El hotel no permite el ingreso de empresas de venta de comida rápida para que distribuyan alimentos dentro de las instalaciones.
- Para cancelar o modificar una reservación deberá hacerse con 72 horas de anticipación.
- Se cargará solamente la primera noche en caso la reservación sea no show y se procederá a cancelar el resto de las mismas en caso la reservación venga por varios días.
- El hotel otorgará cambio de habitación en caso haya inconveniente con la primera habitación asignada, de lo contrario tiene un costo adicional ya sea por gusto y solicitud del cliente.
- El hotel hará un cargo adicional por hora a todo huésped que entregue su habitación después de la hora de check out establecida por el hotel.

	<p><i>Vacaciones Internacionales S.A.</i></p> <p><b>Manual de políticas y procedimientos División Cuartos</b></p>	<b>Código:</b> SP-DC
		<b>Edición 01</b>
		<b>Fecha de Emisión:</b> abril 2019

- El hotel no garantiza asignaciones especiales por solicitud del cliente con antelación; las asignaciones se harán el día de llegada de reservación según disponibilidad e inventario del hotel.
- Las tarifas otorgadas por el hotel pueden variar sin previo aviso de acuerdo a nuestra temporalidad y demanda.
- El orden de los paquetes de comida no puede cambiarse, para no crear inconvenientes en las áreas de servicio.
- En una misma reservación no pueden existir dos o varias personas con paquetes diferentes de alimentación.
- Se otorgará tarifa especial a personas de la tercera edad y personas con capacidades especial, la tarifa a aplicar será la misma que la que se aplica para niños.
-

	<i>Vacaciones Internacionales S.A.</i>  <b>Manual de políticas y procedimientos División Cuartos</b>	<b>Código:</b> SP-DC
		<b>Edición 01</b>
		<b>Fecha de Emisión:</b> abril 2019

## Normas del área de recepción

- No se otorga llaves de habitaciones a huéspedes sin antes revisar en el sistema que la persona solicitante si esté hospedada en el hotel.
- No se revelan datos o información de huéspedes que se hayan o que se encuentren hospedados en nuestras instalaciones a ninguna persona interna o externa.
- Todo huésped debe firmar el formato de información de cajilla de seguridad al momento de hacer su check inn.
- Todo daño ocasionado a las instalaciones o mobiliario y equipo del hotel deberán ser cubiertos por el huésped, dependiendo de las circunstancias en que se hayan ocasionado y del análisis realizado por la gerencia.
- Todo huésped se parquea por cuenta y riesgo propio dentro de nuestras áreas asignadas para vehículos, el hotel no se hace responsable por daños a terceros.
- No se permiten visitas de terceros a huéspedes hospedados en las instalaciones del hotel.
- El hotel no recibirá billetes de dólar en malas condiciones, con manchas o daños físicos por concepto de pago de hospedaje y otros servicios.
- El hotel no recibirá billetes de dólar en denominaciones de 20.00, mayores a un monto de \$200.00 por reservación.
- El hotel no puede cambiar más de \$100.00 a moneda local por reservación.
- No está permitido que esté ausente la publicación y actualización del tipo de cambio al cliente.
- Ningún beneficio del hotel es transferible (comidas, hospedaje, masajes) si el huésped que originalmente obtuvo el servicio quiere otorgarlo a otro que este hospedado en las instalaciones, pero con diferente paquete de servicios.
- Ningún beneficio del hotel es reembolsable (comidas, hospedaje, masajes) si el huésped no se presentó a las instalaciones o no hizo uso de dicho servicio estando hospedado por inconvenientes ajenos al hotel.



*Vacaciones Internacionales S.A.*

**Manual de políticas y  
procedimientos División Cuartos**

**Código: SP-DC**

**Edición 01**

**Fecha de Emisión:  
abril 2019**