



**Calle Paradise, 2. Bávaro, Punta Cana –
República Dominicana.**

Condiciones generales

Procedimiento de check in

El horario del check in es desde las 1:00 a.m. hasta las 11:00 p.m.

Las llegadas tardías deben notificarse con un margen de 24h.

Cualquier solicitud debe gestionarse por email, a la dirección admin@paradisenaissuites.com, o al teléfono +1-(829)-631-6538.

Para el check in es obligatorio presentar:

- **Documento de identidad** (pasaporte o cédula) de todos los huéspedes mayores de 14 años. Toda la información personal recogida en el momento del check in (Nombres, Documento de identidad, teléfono o información adicional, queda protegida por la ley de protección de datos.
- **Bono de la reserva.** En caso de haber gestionado la reserva con una agencia de viajes, es imprescindible traigan el bono impreso. El hotel necesita una copia para el registro de entrada.
- **Tarjeta de crédito o débito** válida. Para poder gestionar el documento de check in y la fianza correspondiente de alojamiento. En caso de no disponer de ninguna tarjeta de crédito/débito válida, el hotel se reserva el derecho de solicitar una garantía en efectivo.

Al aceptar la llave y el acceso a la/as habitación/es, el cliente/es acepta los términos y condiciones generales del hotel que se consideran incorporados en el contrato de los servicios adicionales. La utilización de estos servicios, supondrá la aceptación plena, sin reserva y validez de todas las cláusulas.

En caso de que la reserva se haya realizado telefónicamente, el pago de la reserva deberá realizarse en el momento del check in. Los cobros inferiores a \$10.00 USD deberán realizarse en efectivo. No se aceptan,

bajo ningún caso, cobros de menos importe con tarjeta de crédito o débito.

Si el cliente desea pagar su reserva previamente mediante ingreso o transferencia bancaria debe ponerse en contacto previo con el hotel antes de realizar la reserva.

Formas de pago

Sólo se permiten pagos por medio de transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito. En caso de que el pago se realice mediante transferencia bancaria tendrá que hacerse con un mínimo de 7 días antes de la llegada.

Aceptamos tarjetas Visa y Mastercard.

Procedimiento check out

El check out se deberá realizar antes de las 11:00 a.m. del día de su salida.

Existe la posibilidad de tramitar un Late check out de cortesía que deberá ser autorizado previamente por la recepción del hotel y dependerá de la disponibilidad en la fecha de salida. Así mismo, existe otra modalidad de Late check out en función de la necesidad del horario de salida del huésped. Este servicio conlleva un coste adicional y está sujeto a disponibilidad del hotel, además, deberá acordarse previamente.

En caso de demora al abandonar la habitación, el hotel podrá aplicar el criterio de late check out basado en la hora de salida del huésped.

En el momento del check out se deberán de abonar los gastos extras cargados a la cuenta de la habitación. Si se va sin abonar los gastos, se cobrarán a la tarjeta de crédito facilitada en el check in, con un recargo del 2% sobre el total.

Horario del desayuno

El desayuno se sirve desde las **8:00 a.m.** hasta las **10:00 a.m.** Todas nuestras tarifas incluyen desayuno.

Se ofrecen desayunos tempranos, antes de la hora de apertura, para aquellos huéspedes que tengan excursiones programadas a primera hora de la mañana. El huésped deberá solicitar el servicio con 24h de antelación en recepción.

Las bebidas incluidas son los zumos, agua, café o té que se encuentran en carta.

Se permiten comensales externos a los huéspedes del hotel. Consultar precios en recepción. Se deberá de solicitar disponibilidad y reservar previamente.

Transfer

Servicio de transfer VIP. Las tarifas se encuentran disponibles en recepción. También puede consultarlo a través del email admin@paradisenaivites.com

Prohibido fumar dentro del establecimiento

Está prohibido fumar dentro del hotel excepto en aquellas zonas autorizadas que son las terrazas (públicas o individuales) ubicadas en distintos puntos del establecimiento.

El incumplir esta normativa puede conllevar una sanción o expulsión del hotel sin compensación.

Prohibidos los animales de compañía

Está prohibida la entrada de mascotas al hotel. No se aceptan animales de compañía de ningún tipo. El incumplir esta normativa puede conllevar una sanción o expulsión del hotel sin compensación.

Personas no registradas en la reserva

Cualquier persona "extra" (a partir del adulto nº2) que no esté registrada en la reserva deberá de pagar el suplemento correspondiente a su llegada al hotel.

No se permiten más personas adicionales en las habitaciones, de las que la normativa permite por habitación.

Para evitar cualquier problema en el momento de la llegada, por falta de disponibilidad de nueva distribución, les recomendamos contratar las habitaciones correspondientes por el total de personas que son.

En caso de introducir en las habitaciones personas adicionales, sin gestionar el registro de las mismas, fuera del horario del check in, duerman o no en las camas existentes, no solo conllevará el cobro de la persona adicional, sino también un incremento del 2% sobre el suplemento.

El suplemento por persona adicional es de \$50.00 USD.

Condiciones de la reserva, cancelación. Fin de estancia.

Condiciones de la reserva.

En el momento de gestionar la reserva, el sistema le ofrecerá toda la información sobre la política de reserva y cancelación vigente para la oferta que está contratando. Y es usted, en todo momento, quién debe leer y aceptar las condiciones.

Al tramitar la reserva a través de nuestra página web, deberá insertar su número de tarjeta de crédito donde se le cargará el importe total de la reserva.

Por favor, lea bien las condiciones antes de aceptarlas.

También, si ha tramitado una reserva vía email/teléfono, se realizará la reserva al momento y se aplicarán las mismas condiciones que por la contratación por página web.

Todas las reservas vienen confirmadas a su email con el número de la reserva y detalles de la misma. Si no recibe la información de la reserva, por favor solicítelo lo antes posible para que podamos enviarle una copia.

En caso de realizar la reserva con una agencia de viajes deberá de proceder a leer todas las condiciones. Cada agencia trabaja de forma independiente y no están vinculadas a las condiciones del hotel y de nuestro sistema de reservas online.

Cancelaciones

La gran mayoría de nuestras ofertas online (desde nuestra página web oficial) ofrecen la opción de cancelar de forma gratuita hasta 7 días antes de la llegada.

Algunas ofertas, tienen un descuento adicional y no son reembolsables.

Por favor, en el momento de la reserva, antes de aceptar todas las condiciones, lea el contenido de la política de reserva y las cláusulas de cancelación. En todo momento, usted es el responsable de leer, entender y aceptar, si lo desea, las cláusulas.

En las cancelaciones fuera de plazo, el hotel cargará el importe correspondiente a la tarjeta de crédito facilitada.

El hotel se reserva el derecho de cancelar las reservas que crea que sean fraudulentas, masivas o con datos personales erróneos. Si su tarjeta de crédito no es válida, el hotel podrá solicitar nuevos datos (si el margen de entrada al hotel es mayor de 7 días) o cancelar la reserva en caso de que falten menos de 7 días para su entrada.

Política de cancelación

No se realizará ningún cargo cuando la cancelación se realice 7 días antes de la fecha de la llegada.

Si reserva cuando falten menos de 7 días para la llegada, recibirá un reembolso completo siempre que cancele dentro de 24 horas posteriores a la reserva.

Pasado ese plazo, obtendrá un reembolso del 50% si cancela después de 7 días antes de la fecha de llegada.

Puede cancelar gratuitamente hasta 7 días antes de la fecha de llegada. El hotel podrá cargar el importe correspondiente a todas las noches de estancia una vez tramitada la reserva por el huésped a través de nuestra página web.

Si el/los huésped/es no se presentan (no show), se cargará la primera noche. La reserva sólo se mantiene durante la primera noche. En caso de salida anticipada, la reserva se cobrará en su totalidad.

Política de cancelación para estancias largas

Esta política de cancelación se aplica a todas las reservas de 28 días de estancia o más, y prevalece sobre nuestra política de cancelación estándar.

Para recibir un reembolso completo, deberá cancelar al menos 28 días antes de la fecha de llegada. Si cancela cuando queden menos de 28 días para la fecha de llegada, recibiremos el 100% del importe correspondiente a todas las noches reservadas.

Si reserva cuando falten menos de 28 días para la fecha de llegada, recibirá un reembolso completo siempre que cancele dentro de 48 horas posteriores a la reserva.

Si cancela pasado ese plazo, recibiremos el 100% de todas las noches que haya reservado o se haya quedado en nuestro alojamiento y también el importe correspondiente a todas las noches restantes.

Cancelaciones una vez gestionado el Check in

Una vez gestionado el check in, no existen reembolsos. El hotel tiene el derecho de gestionar y rescindir el contrato de alojamiento por incumplimiento de las normas por parte del huésped, sin devolución del dinero.

En caso de que el huésped desee abandonar antes su estancia, no existen reembolsos.

Devoluciones

En caso de que el hotel tenga que gestionar una devolución de dinero, por alojamiento y/o actividades, se realizará del mismo modo que se efectuó el pago. Y se dejará todo por escrito. Siempre restando gastos de gestión, comisiones de datafono, costes de transferencia o tarjetas de crédito.

Normativas generales de convivencia

Las normativas generales de convivencia del hotel están a disposición de todos los clientes tanto en la recepción del hotel como en todas las habitaciones siendo de obligación para todos los huéspedes el cumplimiento de las mismas. Exponiéndose a la posibilidad de expulsión inmediata de nuestro hotel en caso de incumplimiento.

También, puede encontrarlas anexas al final de este documento.

Derecho de admisión y derecho de expulsión

El hotel se reserva el derecho de admisión. Independientemente que se trate de un cliente con reserva tramitada con agencias de viajes o directamente con el hotel.

El hotel se reserva el derecho de juzgar cuáles son los niveles aceptables de ruido o comportamiento de sus clientes, huéspedes, representantes, etc.

El hotel dará aviso previamente al cliente de su mal comportamiento, en caso de que éste no cumpla las peticiones o cualquier otra normativa del hotel.

El hotel se reserva el derecho de concluir cualquier reserva que no cumpla las normas del establecimiento, sin estar obligado a abonar, por ningún concepto, el reembolso de la reserva o tramitar cualquier compensación.

Normas generales de convivencia

El presente documento establece las normas generales de conducta de cada uno de los huéspedes que ingresan, por voluntad propia, a este establecimiento sin excepción, con la finalidad de brindarles una estadía confortable, sin importar su raza, religión, país de procedencia, idioma o creencias.

Todo huésped acepta el presente reglamento de conformidad con lo establecido, cualquier falta o infracción ante el mismo le da derecho a este establecimiento a tomar las medidas necesarias para que prevalezca el interés general de mantener la tranquilidad de otros huéspedes y el buen funcionamiento del hotel. El presente documento nos faculta a la expulsión del huésped en caso de no respetarse las normas establecidas.

Acerca del huésped

Se considera huésped del hotel Paradise Hotel Boutique, única y exclusivamente, a la persona o personas que hayan realizado el proceso del check in y haya o hayan firmado la hoja de registro.

Con la finalidad de localizar al huésped en cualquier momento, este se compromete a facilitar a la hora del check in un número de teléfono, preferentemente móvil y/o correo electrónico vigente para contacto.

Una vez que el huésped haya cancelado el importe por la tarifa de la habitación no se harán reembolsos bajo ningún concepto o circunstancias.

El hotel no está obligado a entregar descuentos o promociones, por lo tanto cualquier descuento que se le ofrezca al huésped quedará a criterio de Paradise Hotel Boutique.

El hotel no se hace responsable de los inconvenientes que proveedores de servicios externos puedan ocasionar al huésped (taxi, excursiones, agencias de viaje, operadores, etc.)

Acerca del ingreso y las tarifas

- El horario del check in es de 1:00 p.m. a 11:00 p.m.
- Toda factura debe solicitarse a la hora del check in.
- Al momento de hacer la reserva debe declararse el número de personas que van a ocupar la habitación, el huésped debe respetar la capacidad de las habitaciones establecidas por Paradise Hotel Boutique.
- Si el huésped excede el número máximo de personas por habitación, debe adquirir en el momento del check in una habitación adicional para los huéspedes anexos y debe pagar el importe de la misma.
- Si la reserva se ha realizado directamente en recepción o telefónicamente, el huésped deberá de facilitar una tarjeta de crédito o débito válida en el momento del check in donde se le cargará la fianza establecida por Paradise Hotel Boutique.
- El horario del check out deberá hacerse antes de las 11:00 a.m. de la fecha de salida.
- El late check out se considera a partir de las 11:00 a.m.
- El hotel permite 2 horas de cortesía después del check out. El huésped deberá solicitarlo previamente en recepción el día de salida. Esta modalidad de late check out está sujeta a disponibilidad.
- Si el huésped necesita disponer de la habitación más de 2 horas después del check out, se le cargará en la tarjeta facilitada en recepción en el momento del check in, el 50% de la tarifa de alojamiento, lo que le dará derecho a permanecer en la habitación hasta las 6:00 p.m. Este servicio deberá solicitarse previamente en recepción el día de la salida. Este servicio está sujeto a disponibilidad del hotel en la fecha de la salida. El cargo ascenderá al 100% de la tarifa de alojamiento si se excede el tiempo de estadía en la habitación más allá de las 6:00 p.m.

- El hotel se reserva el derecho de desalojar la habitación de acuerdo a la necesidad del día y las reservas previamente aseguradas con otros huéspedes.
- El hotel cuenta con un área de almacenaje para equipaje de los huéspedes que requieran de más tiempo de disfrute en nuestras instalaciones pasada la hora de check out.
- A la hora del check out el huésped deberá entregar la llave de la habitación, de lo contrario se le cargará el valor de \$5.00 USD por pérdida o extravío.
- Un representante de Paradise Hotel Boutique hará un inventario de la habitación cuando ingrese el huésped, siendo responsabilidad del huésped abonar todo artículo faltante que se constate a la hora del check out.
- El huésped será responsable de todo daño que cause a las instalaciones y/o mobiliario del hotel, así como a personas durante su estadía.
- El uso de las instalaciones está reservado exclusivamente para huéspedes alojados en Paradise Hotel Boutique. El huésped se compromete a leer y entender lo establecido en este documento, estando de acuerdo y respetando lo mencionado, con la finalidad de mantener la convivencia interna y el respeto de la señalización e indicaciones que sean dadas por los colaboradores que forman parte del personal de Paradise Hotel Boutique. Dicho reglamento estará en la habitación, y en ciertas áreas comunes del hotel.
- No está permitido el ingreso de mascotas o animales al establecimiento.
- No está permitido el ingreso a menores de 14 años.
- No está permitido fumar dentro de las instalaciones, excepto en aquellas áreas señalizadas (terrazas individuales o comunes distribuidas en distintos puntos del establecimiento).

De las áreas comunes y los servicios

- De acuerdo a las normas generales de convivencia de Paradise hotel Boutique, los huéspedes deberán tener especial cuidado con el volumen de aquellos aparatos electrónicos/eléctricos, que generen ruido o sonidos fuertes, velando no sobrepasar los decibeles permitidos por el hotel.

- Pasadas las 11:00 p.m. las áreas comunes no estarán disponibles para reuniones o actividades similares.
- Los casos de robos, hurtos, o daños intencionados en las instalaciones del hotel, serán denunciados inmediatamente con la policía local.
- El área de la piscina se encuentra habilitada de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Las batas y toallas de piscina se encontrarán en la habitación. No se permite el uso de toallas blancas del hotel para su uso en la piscina o playa. Deberán utilizarse las toallas destinadas a tal uso, disponibles en las habitaciones, en el área de piscina y bajo pedido en recepción. Dichos artículos deberán ser colocadas en la cama para el debido inventario al momento del check out. En caso de que falte alguno de estos se le cargará aproximadamente \$30.00 USD por cada artículo faltante.
- En cualquier momento durante la reserva, si el huésped reporta objetos o documentos de extremo valor que necesite dejar en custodia de la Gerencia, este debe llenar un formulario donde declare a los mismos.
- Objetos o pertenencias no declaradas, abandonadas en la habitación o áreas comunes son responsabilidad exclusiva del cliente.

Acerca de las habitaciones

- La limpieza de las habitaciones se realizará durante el día entre las 9:00 a.m. y la 1:00 p.m.
- A las 5:00 p.m. las camaristas de piso realizarán el servicio de descubierta de la cama.
- En cada habitación el huésped cuenta con una caja fuerte para su uso exclusivo. La misma tiene un sistema automatizado de seguridad, que le permitirá introducir una clave de seguridad de 4 dígitos. Sugerimos que aquí se guarden los objetos que considere de valor. El hotel no se hace responsable de los objetos de valor no depositados en la caja fuerte.
- Las amenities que encontrará en su habitación no se entregan de manera ilimitadas. En caso de que necesite alguna amenitie adicional a las depositadas en la habitación, consulte con recepción.
- Si el ama de llaves reporta sábanas, toallas, colchas o cualquier otro artículo o mobiliario en la habitación roto o manchado con sangre, tinte de pelo, tinta, pintura de zapatos, vino o similares... se le hará un cargo extra a la habitación por concepto de lavandería o incluso la reposición del artículo dependiendo del daño ocasionado en éste.

- El huésped se compromete a cubrir el coste que implique la reparación o reposición de cualquier, objeto, mueble o bien material propiedad del hotel que haya sido dañado total o parcialmente, ya sea por descuido o intencionalmente.

Ante todo lo anterior expuesto, el huésped entiende claramente que el hotel Paradise Hotel Boutique puede rescindir del contrato de alojamiento si se presenta uno de los siguientes puntos:

- El contratante no cumple una obligación pendiente.
- El cumplimiento del contrato de alojamiento no es posible por motivos de fuerza mayor (huelgas, cierre de carreteras, fenómenos climáticos, o circunstancias fuera del control de Paradise Hotel Boutique).
- El cliente suministra información confusa o falsas sobre datos importantes necesarios para que la reserva sea válida.
- Paradise Hotel Boutique tiene motivos justificados para creer que el disfrute de los servicios por parte del contratante puede poner en riesgo la buena marcha de sus operaciones y/o su administración, la seguridad o la imagen pública del Hotel.
- El/Los huésped/es presentan comportamientos ofensivos hacia otros clientes o miembros del hotel.

Fecha:14/07/2022