SHA
WELLNESS CLINIC
MEXICO

Política de reservas

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVA

- Siempre que lo notifique con al menos 14 días de antelación, podrá anular su reserva sin penalización, a excepción del 3% sobre el importe a devolver en concepto de gastos administrativos.
- Transcurrido este plazo, se aplicará una penalización equivalente al 50% de los servicios contratados durante el proceso de reserva.
- En caso de haber transcurrido más de 30 días desde el cobro del depósito, el reembolso sólo podrá ser realizado mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el huésped, debiendo en cada caso facilitarse un certificado de titularidad de la misma.
- Recordamos que, para que la cancelación sea efectiva, toda comunicación deberá ser realizada por escrito mediante correo electrónico al departamento de Reservas.

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN DE RESERVA

- La fecha de llegada de una reserva podrá ser modificada sin penalización siempre y cuando sea comunicado con al menos 7 días de antelación respecto al inicio de la misma.
- En caso de modificarse la fecha de llegada de su reserva con menos de 7 días de antelación, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

  550 USD por persona si la nueva fecha de llegada está dentro de un plazo de 48 horas anteriores o posteriores, respecto a la fecha original de llegada.

  1,100 USD por persona si la nueva fecha de llegada excede las 48 horas anteriores o posteriores, respecto a la fecha original de llegada.
- Si la modificación es comunicada el mismo día de la llegada, además de las penalizaciones estipuladas en los puntos anteriores, se cargará el importe correspondiente a la primera noche de estancia en la suite reservada. Como excepción, este último cargo no se aplicará si en la modificación de la reserva se mantiene el número original de noches contratadas.
- Si la fecha de llegada hubiera sido ya modificada, cualquier anulación posterior incurrirá en gastos de cancelación por el importe de la totalidad del depósito inicialmente pagado.
- En caso de salida anticipada respecto a la estancia inicialmente contratada, se aplicará el 100% de gastos correspondientes a la reserva en su totalidad, sin posibilidad de reembolso.

SHA
WELLNESS CLINIC
MEXICO

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PROGRAMAS O TRATAMIENTOS

- El programa contratado podrá ser sustituido por otro programa o, en caso de ser huésped repetidor, por tratamientos a la carta, hasta 7 días antes de su llegada sin penalización alguna.
- Una vez pasado este límite de tiempo, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

  350 USD en caso de cancelación* o sustitución de programas de 4 días de duración.

  550 USD en caso de cancelación* o sustitución de programas de 7 días de duración.

  800 USD en caso de cancelación* o sustitución de programas de 14 o más días de duración.

  *La cancelación del programa implica la contratación de otro programa o, en caso de huéspedes repetidores, contratación de pensión completa con tratamientos y/o servicios a la carta.
- Los tratamientos y servicios extras contratados durante el proceso de reserva podrán ser sustituidos durante la estancia por otros tratamientos y/o servicios, pero no podrán ser cancelados, a excepción de un 30% del importe total contratado antes de la llegada.

POLÍTICA DE PAGOS

PARA CONFIRMAR SU RESERVA	PARA INICIAR SU ESTANCIA
Pago del 50% del total de la estancia reservada*	Pago del importe restante
Métodos de pago aceptados: • Tarjeta de crédito • Transferencia bancaria (será necesario enviar una copia del justificante de pago al departamento de Reservas)	Métodos de pago aceptados: • Tarjeta de crédito • Transferencia bancaria (solo será admitido si el pago y el envío del justificante se realiza al menos 48 horas antes de la llegada) • Tarjeta de débito

PARA CONFIRMAR SU RESERVA

- Para confirmar la reserva se requiere el pago del 50% del total de los servicios reservados, en concepto de depósito. En caso de que el alojamiento reservado sea en Royal Suite, el importe requerido para la confirmación será del 100%.
- El pago del depósito puede realizarse mediante tarjeta de crédito a través de un link a una pasarela online de pago seguro, o realizando una transferencia a nuestra cuenta bancaria. En este último caso, la reserva solo quedará confirmada al momento en que se reciba y verifique el justificante de transferencia.

AL MOMENTO DE INICIAR SU ESTANCIA

- Al momento del check-in se requerirá el pago del importe restante del total contratado, por lo tanto se procederá a efectuar un cargo en su tarjeta de crédito.
- La tarjeta de crédito facilitada, de la que el huésped debe ser titular, será utilizada con el fin de garantizar todos los servicios, tratamientos o productos que se soliciten antes y/o durante la estancia en SHA Wellness Clinic, así como el valor de las facturas que pudieran quedar pendientes.
- En caso de optar por realizar el pago mediante transferencia bancaria, será necesario informar previamente al departamento de Reservas y proceder con la debida antelación, enviando el correspondiente justificante de pago al menos 48 antes de la llegada, ya que los fondos se deberán haber recibido en su totalidad antes de efectuar al check-in.

  En caso contrario, el pago se deberá efectuar necesariamente mediante tarjeta de crédito o mediante tarjeta de débito.

*Se requiere el pago del 100% en caso de alojamiento reservado en Royal Suite

- En caso de transferencias internacionales, se requiere que las mismas sean realizadas con una antelación de 4 días hábiles, mientras que para transferencias nacionales la antelación requerida es de 2 días hábiles.
- Aunque se efectúe el pago de la totalidad del importe de la reserva con antelación, se requerirá igualmente una tarjeta de crédito a su llegada, para garantizar los posibles servicios o productos adicionales que sean contratados durante su estancia.

DURANTE LA ESTANCIA

A partir de su llegada, habiendo facilitado su tarjeta de crédito en garantía, tendrá la posibilidad de contratar servicios y tratamientos libremente, hasta el límite de 5,000 USD (si la estancia se efectúa en suites Deluxe, Superior y/o Grand) o 8,000 USD (si la estancia se efectúa en suites Presidencial, Royal o SHA Residences), debiendo proceder a la cancelación de su saldo para poder seguir contratando servicios adicionales y hasta llegar nuevamente a esos límites. Recordamos que la cuenta debe quedar totalmente saldada antes de su check-out.

CHECK-OUT

- Las formas admitidas para el abono de la totalidad de los importes debidos al final de su estancia serán exclusivamente el pago mediante tarjeta de crédito, o mediante tarjeta de débito.
- Para poder efectuar el pago de los importes pendientes mediante transferencia bancaria, los fondos deberán recibirse necesariamente antes del momento de la salida, por lo tanto, se requiere que las transferencias internacionales sean realizadas con una antelación de 4 días hábiles, mientras que en caso de transferencias nacionales la antelación requerida es de 2 días hábiles.

  En cualquier caso, para que el pago sea considerado válido, se deberá presentar el justificante de transferencia al departamento de Guest Service, debiendo verificarse el ingreso en cuenta antes del momento de la salida.