

## Términos y condiciones

Le damos la más cordial bienvenida al mundo **Hillary Nature Resort & Spa**, un mundo dentro de otro mundo.

Estamos ubicados en el cantón Arenillas, provincia de El Oro, a sólo 15 minutos del Aeropuerto Regional Santa Rosa y a 35 minutos de la ciudad de Machala. Disfrute de la tranquilidad, comodidad y del confort en el entorno natural más representativo y exótico de nuestro país, con un sistema todo incluido.

**Válido por 2 noches y 3 días entre semana, fines de semana excepto feriados. Vigencia 3 meses.**

**Hora de check in a partir de las 15h00 y check out hasta las 12h00.**

- Entrega de habitaciones se realizará entre las 15h00 y 17h00.

**IMPORTANTE:** Todos los integrantes de la reserva deben presentar la cédula de identidad para registro en la recepción; menores de edad deben asistir en compañía de sus padres.

### TARIFAS DE ALOJAMIENTO INCLUYEN:

- Impuestos de ley (10% Servicio – 15% Iva).
- Alojamiento en habitaciones de lujo. (Aire acondicionado, televisión LED 42" servicio de Cable, secador de cabello, reproductor mp3, plancha y tabla de planchar, caja de seguridad, nevera tipo mini bar, WIFI).
- Servicio de Cajilla de seguridad sin Costo.
- Tarjetas magnéticas de acercamiento.
- Servicio de alimentación buffet:
  - Desayuno 07h00 a 10h30 – Almuerzo 12h30 a 14h30 – Cena 19h00 a 22h00
- Servicio de snacks ilimitados:
  - Área de Piscina principal de 10h30 a 17h00.
- Servicio de bebidas soft y bebidas alcohólicas ilimitadas (marcas seleccionadas):
  - Área de Piscina de 10h30 -17h00
  - Bar de la Gruta de 15h00 – 21h00
- Uso de canchas de fulbito, fútbol, tenis y Minigolf, previa reservación.
- Uso de parque acuático para niños.
- Entretenimiento en área de piscinas y parque acuático: baile, aeróbicos, etc.
- Uso karaoke bar la gruta (sujeto a la programación del hotel)

- Domingo a Viernes de 17h00 hasta las 02h00 – Sábado de 17h00 a 21h00
- Discoteca Raymi (Sujeto a disponibilidad):
  - Sábado de 23h00 hasta las 02h00.
- Seguro de accidentes para huéspedes. \*Aplican condiciones.
- Traslados dentro de las instalaciones del resort, según horarios establecidos.
- Seguridad vigilada las 24 horas por circuito cerrado de 160 cámaras de seguridad.
- Las instalaciones cuentan con: Iglesia, helipuerto, spa.
- Zona activa de videojuegos – Locación: Torre Bálsamos 4to piso (Sujeto a disponibilidad)
- Gimnasio - Locación: torre Bálsamos 4to piso (Sujeto a disponibilidad)

### **SERVICIOS DISPONIBLES CON COSTO ADICIONAL, NO INCLUIDOS:**

- Llamadas telefónicas.
- Servicios de Sama Nature Spa.
- Room Service.
- Bebidas Premium (embotellados nacionales/extranjeros).
- Otros gastos no especificados.
- Paquetes para eventos y convenciones.
- Servicio de traslado Aeropuerto Santa Rosa – Hillary Resort (pago máximo 48 horas previo a la llegada)
  - USD 9.00 por persona por vía (mínimo dos personas)
  - USD 17.00 Valor por vía para una sola persona.
  - En caso de cancelaciones de vuelos, reprogramaciones o retrasos por parte de la aerolínea, Hillary Resort no se hace responsable; **el cliente deberá asumir los gastos que éste genere.**
- Recorrido dirigido por ZOOLOGICO en horarios establecidos (10h00 y 12h00 – Duración 90 min)
  - (Adultos \$ 6. Niños \$3 - Incluye impuestos).
- Recorrido AGROTOUR en horarios establecidos
  - (Adultos \$ 6. Niños \$3 - Incluye impuestos)
- Deportes Extremos: Canopi - Rapel – Muro de escalar
  - Precios desde \$8 hasta \$26 el paquete de todas las actividades de aventura)

### **CONDICIONES GENERALES:**

- En caso de hospedaje triple o cuádruple (3 o 4 personas en la misma habitación, adulto o niños), no se garantiza una cama por persona, pudiendo dos personas compartir una cama.

- Está permitido el ingreso de mascotas. (costo de \$20.00 por noche incluye impuestos, máximo 1 mascota por habitación con un peso de hasta 25 kg., **(sólo se admiten perros)**)
- Preguntar por disponibilidad en nuestras habitaciones especiales para uso de clientes con mascotas.
- La participación en actividades de deportes extremos, está sujeta a que el huésped firme la carta de deslinde de responsabilidad. Aplica también para menores de edad.
- Por regulaciones ecuatorianas se prohíbe el expendio de bebidas alcohólicas a menores de edad en cualquier área del resort, y nos reservamos el derecho de regular el consumo de las mismas a los huéspedes.
- Los beneficios para los huéspedes de la tercera edad o menores de edad estarán sujetos a la presentación de la cédula de identidad o pasaporte. Aplica también para Pase Día.
- El Resort no se hace responsable por los artículos perdidos u olvidados en las instalaciones del hotel o en el servicio de transporte contratado.
- En caso de pérdida o daño de los activos del Resort, estos serán facturados al cliente.

#### **POLÍTICAS DE BLOQUEOS:**

- El presente es únicamente una cotización, para realizar un bloqueo es necesario recibir su aceptación del presente documento y un abono NO reembolsable verificando previamente la disponibilidad del hotel.

#### **POLÍTICAS DE PAGO:**

- HILARY RESORT requiere el pago anticipado del 100% de los servicios contratados, antes del ingreso del pasajero(s).
  - **Política de Pagos para Individuales.**
    - Abono del 50% sobre el total de la reserva, para garantizar espacios.
    - **Pago total de la reserva, máximo 15 días antes del ingreso del pasajero.**
    - Finalizado el plazo de pago, en el sistema se mantendrán únicamente las habitaciones que han sido garantizadas con el pago respectivo.
  - **Política de Pagos para grupos:**
    - Una vez confirmada la reserva, se deberá realizar un abono inmediato de USD 50,00 por pasajero, para garantizar espacios.
    - 30 días después del primer abono, se debe cancelar el 50% sobre el saldo de la reserva,
    - **El Pago total de la reserva debe ser completado máximo 31 días antes del ingreso del grupo.**
    - Finalizado el plazo de pago, en el sistema se mantendrán únicamente las habitaciones que han sido garantizadas con el pago respectivo.

## POLÍTICAS DE NO SHOW:

- En caso de no show o cancelación de la reserva el hotel procederá al cobro del total de las noches reservadas incluidos impuestos.

## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN:

- Esta política se aplicará independientemente del COVID-19, a menos que exista una Ley local que indique lo contrario.
- Bajo ningún concepto se realizará reembolso de valores.

## POLÍTICAS PARA RESERVAS DE GRUPOS:

APLICA DÍAS CALENDARIO	PENALIDAD POR PASAJERO
Hasta 45 días antes de la fecha de Check in	100% de gastos (valor total de la reserva)
45 días o más antes de la fecha de Check in	Abono de garantía (USD 50 por pasajero)

## POLÍTICAS PARA RESERVAS PARTICULARES E INDIVIDUALES

EN CASO DE CANCELACIÓN:	PENALIDAD POR PASAJERO
menos de 3 días	(valor de 1ra noche)
de 4 a 15 días	31 dólares
de 16 a 31 días	18 dólares
más de 31 días	no aplica penalidad

## ROOMING LIST Y ASIGNACIÓN DE HABITACIONES:

- Nombre de pasajeros, Número de cédula/pasaporte, fecha de nacimiento, Teléfonos/dirección, E-Mail
- El Rooming List debe ser enviado al hotel con por lo menos 5 días previa la llegada de los huéspedes.
- Caso contrario el resort no se responsabiliza por demoras al momento del check in.
- **El cliente deberá entregar un voucher abierto al momento del check in por consumos adicionales que serán facturados por el Resort una vez terminado el servicio.**
- Si no hubiese consumos extras el documento será devuelto una vez concluido el evento.

## DERECHO DE ADMISIÓN:

- Hillary Nature Resort se reserva el Derecho de Admisión de aquellas personas en estado de embriaguez o que se muestren con claros signos de encontrarse bajo el efecto de sustancias sicotrópicas, como también se reserva el derecho de adoptar cualquier acción que le permita proteger la integridad de sus Huéspedes, Empleados y precautelar las Instalaciones del Resort. Esta condición es aceptada por el pasajero desistiendo además de cualquier reclamo administrativo o legal a futuro.

Hillary Nature Resort & Spa, en aplicación a lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Regulación y Control del Tabaco, ha implementado, con la finalidad mantener estándares de calidad hacia nuestros clientes, y armonía con la Naturaleza, establecer los espacios de ocupación social (Restaurante, Piscina, Bar, Habitaciones, Zoológico, Sama Spa, salones de eventos, transporte interno, recepción) libres de humo, por lo tanto, la misma ha destinado espacios exclusivos al aire libre, para personas fumadoras, mismos que estarán con señalización, por lo tanto en caso de incumplimiento, el cliente tendrá una penalidad por el valor de \$ 200.00, valores que serán cargados a la factura del cliente.

Será un gusto contar con ustedes como uno de nuestros clientes exclusivos y le agradecemos la preferencia hacia nuestros servicios.