

El siguiente reglamento de prestación de servicios es aplicable para todos los huéspedes del Hotel Occidental Costa Cancún.

1. El “registro de entrada” (check in) es a partir de las 15.00 h (3pm) y la “salida” (check out) es antes de las 11.00 h (11am) Salidas después de las 12.00 h (12pm) generarán cargo adicional de \$220 pesos por persona por hora.
2. El importe del hospedaje deberá ser pagado en su totalidad al momento del registro.
3. Todo huésped tiene la obligación ineludible de registrarse en la “Tarjeta de Registro”, anotando su nombre, dirección, fechas de entrada y salida, nombre de acompañantes y edades, en caso de tratarse de menores de edad. La Gerencia tiene el derecho de solicitar en cualquier momento, identificación a los huéspedes.
4. El brazalete de identificación es intransferible y de uso individual del huésped. En caso de mal uso, se aplicarán los cargos correspondientes a estancias y consumos efectuados y quedará a consideración de la Gerencia el rescindir el contrato de hospedaje. En caso de pérdida del brazalete se cobrará \$2,000 pesos mexicanos.
5. Si el huésped se ausentara del hotel por más de 48 horas sin dar aviso a la Gerencia, ésta tendrá el derecho de rescindir el contrato. En caso de adeudo por parte del huésped, se procederá al aseguramiento de sus pertenencias y el hotel podrá disponer de ellas si en un plazo de 30 días no son reclamadas.
6. Todo huésped será responsable por los daños y molestias que pudiesen causar los niños y/o menores de edad que los acompañen. Los menores de edad deberán estar en todo momento bajo la supervisión de un adulto.
7. El hotel responde únicamente a las pérdidas que el huésped pudiese sufrir en dinero y valores que hayan sido depositadas en la caja de seguridad ubicada en su habitación.
8. Es responsabilidad del huésped al salir de su habitación dejar cerradas las ventanas, puertas y grifos del agua.
9. El hotel no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente registrada por el cliente, y en todo caso, se reserva el derecho de no permitir visitas de otras personas en la habitación.
10. Los huéspedes no podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes a las registradas, y en todo caso darán aviso previo a la administración de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. En ningún caso el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor de la capacidad asignada por el hotel.
11. Queda prohibido el comercio y consumo de drogas y estupefacientes dentro de las instalaciones. El hotel está obligado a informar a las autoridades cualquier falta al respecto.
12. No se deben encender inciensos o velas dentro de las habitaciones.
13. El Hotel es 100% libre de humo de tabaco, por lo que de acuerdo a los artículos 60 y 65 del reglamento de la ley general para el control del tabaco no es posible fumar en las habitaciones, ni en las instalaciones (Playa, jardines, piscina, balcones, etc) esto incluye cigarros electrónicos y hookah. El equipo de seguridad le informará el área permitida para fumar.
14. Queda estrictamente prohibido a los huéspedes hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, y en general cualquier acto que perturbe e incomode a los demás huéspedes.
15. Queda prohibido colgar ropa en los balcones, mobiliario y lámparas, así como en lugares de uso común.
16. No se permite tener animales dentro de las instalaciones.
17. No está permitido sacar toallas de las habitaciones. En la caseta de toallas le proporcionarán sin costo diariamente este servicio es para las áreas de piscinas y playa. En caso de que éstas no fuesen regresadas, se aplicará un cargo a la habitación de \$500 pesos por cada una.
18. La playa es una zona federal pública, por lo que el hotel no se hace responsable de accidentes y/o robos ocurridos en ella.
19. Es obligatorio portar traje de baño en las piscinas. El horario de la piscina es de 8:00 a 22:00 horas. El baño en topless no está permitido en las áreas públicas.
20. Para el acceso a restaurantes, bares, lobby y teatro, excepto bares de piscina, se requiere el uso de zapatos, camiseta y ropa seca.
21. Debe ser racional y moderado el uso que los huéspedes hagan de los muebles e instalaciones del hotel, de lo contrario, el huésped se obliga a cubrir los desperfectos y daños que cause.
22. El hotel negará el servicio de bebidas alcohólicas a todo huésped que se encuentre en estado inconveniente o de ebriedad y a los menores de 18 años.
23. El hotel no tiene responsabilidad sobre los precios y/o servicios prestados por terceros que se encuentren dentro de las instalaciones: Agencia de Viajes, Servicios Médicos, Joyería, Servicio de Niñera, Spa, Estética, Tienda de Regalos, Taxis, etc.
24. Si algún huésped llegase a enfermar, la Gerencia del hotel está facultada para exigir su inmediata atención médica y si la enfermedad fuese contagiosa, la Gerencia del hotel podrá solicitar el desalojo de las instalaciones, dando aviso a los servicios de Salud Pública.
25. En caso de algún fallecimiento, los familiares o acompañantes deberán notificar a la Gerencia del hotel a efecto que ésta dé aviso a las autoridades correspondientes.
26. El hotel no se hace responsable por daños o robos en automóviles, así como de cualquier suceso ocurrido en área de estacionamiento.
27. La Gerencia del hotel podrá dar por rescindido el contrato de hospedaje inmediatamente, sin derecho a reembolso, cuando el huésped o las personas que lo acompañan violen el presente reglamento, perturben el descanso de los demás huéspedes o incurran en faltas a la moral o a las buenas costumbres.
28. Toda queja, sugerencia o felicitación del huésped deberá anotarla en el “Cuestionario de Quejas y Sugerencias” que para este efecto se encuentra a su disposición en la Recepción, de acuerdo a los lineamientos fijados por la secretaria de Turismo.
29. Los casos no previstos en el presente reglamento se atenderán conforme a lo establecido en el reglamento de establecimientos de hospedaje en vigor, la Ley Federal de Turismo y demás disposiciones legales aplicables.

The following service provision regulations are applicable to all guests of the hotel Occidental Costa Cancún.

1. Check-in is after 3:00 pm and check-out is before 11:00 am. There is an additional cost of \$220 Mexican pesos per person per hour for departures after 12:00 pm (noon).
2. The bill should be paid in full at the time of the check-in.
3. All guests must register in the “Registration Card,” noting their name, address, check-in, and check-out dates and the names and ages of any minor companions. Management has the right to request a guest’s ID at any time.
4. The ID bracelet is non-transferable and for the personal use of the guest. If used fraudulently, the charges corresponding to the stay and consumption will be applied and it will fall to the management to decide whether to cancel the accommodation agreement. If lost, \$2,000 Mexican pesos be charged.
5. If the guest is absent from the hotel for over 48 hours without notifying management, management will have the right to cancel the agreement. If there is debt, his belongings will be confiscated, and the hotel may dispose of them if they are not claimed within a period of 30 days.
6. All guests will be liable for any damage and disturbances that could be caused by children and/or minors accompanying them. They must be supervised by an adult at all times.
7. The hotel is answerable solely for any losses incurred by the guest like money and valuables deposited in the safe in his room.
8. It is the guest’s responsibility to close windows and doors and turn off water faucets when leaving the room.
9. The hotel does not authorize access to rooms occupied by guests to any person who has not been previously and expressly registered by the client, and in any case, reserves the right not to permit room visits by other persons.
10. Guests may not accommodate people other than those registered in their room, and in any case, will give prior notice to the management of any change in the number or identification of the persons who were originally registered. In no event may the number of persons staying in each room be greater than the capacity assigned by the hotel.
11. The trade and consumption of drugs and narcotics within the facilities is prohibited. The hotel is obliged to inform the authorities of any fault in this regard.
12. Incense or candles must not be lit inside the rooms.
13. The Hotel is 100% free of tobacco smoke, so according to articles 60 and 65 of the regulations of the general law for tobacco control, you cannot smoke in the rooms, either the facilities (beach, gardens, pool, balconies, etc) this includes electronic cigarettes and hookahs. The security team will inform you of the area where smoking is allowed.
14. Guests are strictly prohibited from making disturbing noises, causing altercations, introducing musicians, and in general carrying about any act that disturbs and annoys the other guests.
15. Hanging clothing on the balconies, furniture, and lighting is prohibited, as well as in common areas.
16. Animals are not permitted on the premises.
17. Taking towels out of the rooms is prohibited. Towels will be provided daily and free of charge at the towel booth this service is for the beach and pool areas. If these are not returned, a charge of \$500 Mexican pesos for each one will be applied to the room.
18. The beach is a public federal zone, therefore, the hotel is not liable for any accidents and/or thefts that occur in this area.
19. It is mandatory to wear a swimsuit at the pools. The pool timetable is from 8:00 to 22:00 hrs. Topless bathing is not permitted in public areas.
20. For access to restaurants*, bars, the lobby, and the theater, with the exception of pool bars, you must wear shoes, t-shirts, and dry clothing.
21. Guests’ use of hotel furniture and facilities must be rational and moderate. If a guest causes a defect or damage, they will be responsible for paying for them.
22. The hotel will refuse to serve alcoholic beverages to any guest who is drunk, and to people under 18 years of age.
23. The hotel is not responsible for the prices and/or services provided by third parties on the premises: travel agency, medical services, jewelry, babysitting service, spa, hairdresser, gift store, taxis, etc.
24. Should any guest fall ill, the hotel management is authorized to demand immediate medical attention and, in the event of a contagious disease, request that the facilities be vacated while informing the Public Health services.
25. In the event of a death, relatives or companions should notify the hotel management so that it can inform the respective authorities.
26. The hotel is not liable for car damage or theft, or for any other event occurring in the parking area.
27. The hotel management may cancel the accommodation agreement immediately without the right to reimbursement when the guest or any companions violate these regulations, disturb the peace of other guests or fail to comply with morality or proper conduct.
28. Any complaint, suggestion or commendation by guests should be noted in the “Complaints and Suggestions Questionnaire” which, for such purpose, is available at reception, in accordance with the regulations established by the Ministry of Tourism.
29. Cases not foreseen in these regulations will be dealt with in accordance with what is established in the regulations for accommodation establishments in effect, the Federal Tourism Law and other provisions