

**Políticas de cancelación Celeste residences and spa:**

**1. Reservas Individuales:**

- **Cancelaciones sin penalidad:** Las reservas pueden ser canceladas sin cargo hasta 48 horas antes de la fecha de llegada programada. Es importante considerar que aplicará un cargo administrativo de procesamiento de la cancelación (processing fee) de 50 dólares americanos.
- **Cancelaciones tardías o No Presentación:** Cancelaciones realizadas dentro de las 48 horas previas al check-in o no presentación implicarán un cargo equivalente a la primera noche de estadía.

**2. Reservas Grupales:**

- **Política de Grupo:** Para reservas de tres habitaciones o más, se requiere un depósito del 50% al momento de la reserva.
- **Cancelaciones Grupales:** Las cancelaciones deben realizarse al menos 7 días antes de la fecha de llegada programada para evitar cargos. Cancelaciones tardías o no presentación resultarán en la retención del depósito inicial.

**3. Políticas Generales:**

- **Modificaciones:** Las modificaciones de la reserva están sujetas a disponibilidad y pueden estar sujetas a cargos adicionales debido a cambios de tarifas o temporadas.
- **Reembolsos:** Los reembolsos para cancelaciones elegibles se procesarán dentro de los 7 días hábiles a la tarjeta de crédito utilizada para realizar la reserva.
- **Política de Temporada Alta:** Durante períodos de alta demanda o eventos especiales, las políticas de cancelación pueden ser más estrictas y serán comunicadas al momento de la reserva.

**4. Procedimiento de Cancelación:**

- Todas las cancelaciones deben ser solicitadas por escrito a través de correo electrónico a [recepcion@celesteresidences.com](mailto:recepcion@celesteresidences.com) o comunicación directa con el hotel vía telefónica al número (52)958.583.2500
- El hotel enviará una confirmación de cancelación por escrito al huésped a la dirección de correo electrónico proporcionada en la reserva.



#### **5. Excepciones:**

- Circunstancias extraordinarias como desastres naturales, emergencias médicas u otros eventos imprevistos pueden ser considerados para exenciones de cargos. Se puede requerir documentación de respaldo para tales solicitudes.

#### **6. Notas Finales:**

Esta política está diseñada para equilibrar la flexibilidad con la necesidad de gestionar adecuadamente las reservas y garantizar la mejor experiencia posible para nuestros huéspedes. Cualquier consulta adicional sobre la política de cancelación puede ser dirigida a nuestro equipo de atención al cliente al correo [recepcion@celesteresidences.com](mailto:recepcion@celesteresidences.com)