

Normas y Políticas

Principio básico.

Mediante la confirmación de la reserva el cliente acepta explícitamente las normas y políticas expuestas en este documento, incluidas las normas generales, la política de reserva, la política de niños y la política de privacidad. Se compromete además, a entregar información fidedigna respecto de su persona y a seguir las normas del hotel.

Normas generales.

1. El Hotel Villa Coco se reserva el derecho de permanencia de sus huéspedes, clientes o pasajeros, quienes deben respetar las normas contenidas en el presente documento.
2. El cliente tiene la obligación ineludible de registrarse al momento de su llegada al hotel, y de registrar su salida terminada su reserva, respetando los horarios de check-in y check-out.
3. Check-In: 3pm-10pm, Check-Out: 11am
4. Se deberán respetar a todo evento los horarios de check-in y check-out, del restaurante, de limpieza de habitación, y del uso de la piscina.
5. En caso de emergencia, consulte los números de teléfono que aparecen en la puerta de nuestra recepción.
6. Horarios:
7. RECEPCION
7.30am-10pm
8. RESTAURANTE
Desayuno:7.30am-10am, Almuerzo 12md-3.00pm, Cena 6.30pm-10pm
9. BAR
12md-10pm
10. PISCINA
8am-10pm
11. El cliente que el día del check-out desocupe su habitación después de las 11:00 horas, sin previo aviso y sin justificar su retraso, será multado con el pago de una noche adicional.
12. Será obligación del cliente pagar los importes extras de su permanencia en el momento que la administración lo requiera.
13. El cliente es responsable por los daños y/o perjuicios que ocasione a sí mismo, a otros huéspedes, a trabajadores, o a infraestructura y equipamiento del hotel, quedando obligado al pago o indemnización correspondiente.
14. Para resguardar los objetos de valor y el dinero que el cliente traiga consigo podrá utilizar la caja de seguridad de su habitación. La administración del hotel no se hace responsable por la pérdida de estos elementos.
15. Queda expresamente prohibido lo siguiente:

1. Ingresar animales al hotel.
2. Cortar árboles, arbustos, ramas y flores.
3. Botar basura, lavar vehículos y hacer fogatas.
4. Cocinar en la habitación. Cobraremos una multa de \$150 en caso de que no se puede seguir la reglamentación.
5. Estacionar en lugar no asignado.
6. Portar armas de cualquier tipo.
7. Hacer ruidos molestos y provocar altercados.
8. Utilizar el equipamiento del hotel para fines diferentes a los de su uso.
9. Sacar de las habitaciones y de los espacios comunes cualquier elemento o mobiliario.
10. Ocupar artefactos de alto consumo eléctrico distintos de los instalados en las habitaciones.
11. En general, cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes.

16. Reglamento uso piscina:

1. No fumar y no botar basura en la piscina y el parque.
2. Prohibido traer hielera a la piscina o áreas sociales.
3. No ocupar piscina en horario de mantención.
4. Usar las toallas de piscina que encuentra en el bar.
5. No ingresar al perímetro de la piscina con objetos de vidrio ni comida.
6. No correr ni entrar de manera inadecuada a la piscina.
7. No orinar en la piscina. Utilizar baños del restaurante.
8. No ingresar mojado a las dependencias del hotel.
9. Bebes solo con pañales adecuados para piscina.
10. Menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto.
11. El hotel Villa Coco no se hace responsable de ningún tipo de accidente durante y después del horario de la piscina y áreas sociales.

Política de reserva.

Para reservar y garantizar una habitación, requerimos una tarjeta de crédito (Visa y Master Card solamente: nombre del titular de la tarjeta, número de tarjeta y fecha de vencimiento). En caso de que cancele su reserva, comuníquese con nosotros por correo electrónico e infórmenos sobre su cancelación 5 días (días hábiles solo si es tarifa flexible) antes de la fecha de llegada; de lo contrario, se le cobrará la estancia en su totalidad.

1. Para realizar una reserva se debe facilitar una tarjeta de crédito a la que se aplicará una garantía por el 100% del valor del hospedaje.

2. De manera alternativa, se puede garantizar la reserva realizando una transferencia pagando el 100% del hospedaje.
3. La reserva puede ser cancelada o modificada según las políticas de cancelación en nuestra pagina web. (Con la tarifa flexible se puede cancelar hasta 5 días antes del check-in sin penalización)
4. Reservas canceladas dentro del periodo de penalización y no show (no presentación en el hotel) no tendrá derecho a devolución.
5. Reservas canceladas con tarifa no reembolsable no tendrá derecho a devolución.

Política de niños.

1. Para efectos de la reserva, niños y bebés desde los 0 años cuentan como adultos y deben ser incluidos en el número total de huéspedes.
2. En habitaciones con cama tamaño king, un niño menor de 6 años puede ser incorporado como extra utilizando la cama disponible. No contamos con cama supletoria.
3. Niños a partir de 12 años de edad pagan como adulto.

Política de privacidad.

1. Hotel Villa Coco conoce todas las normas legales y está consciente de la importancia de la privacidad de la información.
2. La información que nuestros clientes nos entreguen no será cedida a terceros bajo ninguna circunstancia y para ningún uso.
3. La información será guardada con una estricta confidencialidad y solo será utilizada para mantener el contacto comercial.
4. Los sistemas informáticos del hotel Villa Coco cuentan con todos los protocolos de seguridad necesarios para mantener la protección de la información.
5. Nuestros clientes tienen el derecho a acceder a la información que han entregado previamente, rectificarla, oponerse a su tratamiento o cancelarla.

Nota: Si esta es su primera vez en Santa Catalina, le sugerimos que considere los siguientes puntos importantes:

- Santa Catalina es un destino único, rural y natural, sin infraestructura del primer mundo; ubicado de 5 a 6 horas de la ciudad de Panamá y de 2 horas de la ciudad de Santiago.
- No hay bancos en Santa Catalina, por lo que le recomendamos que traiga suficiente dinero en efectivo para las diversas actividades que se realizarán.
- Si hay un cajero automático pero a veces no tiene fondos.
- No hay una estación de servicio de combustible, por lo que le recomendamos que llene el tanque de su automóvil en la ciudad de Santiago, Soná o Guarumal antes de llegar a Santa Catalina.

Basic Principle.

By confirming the reservation, the client explicitly accepts the rules and policies set forth in this document, including the general rules, the reservation policy, the children's policy and the privacy policy. He/she also agrees to provide reliable information about him/herself and to follow the rules of the hotel.

General rules.

1. The Hotel Villa Coco reserves the right of stay of its guests, clients or passengers, who must respect the rules contained in this document.
2. The client has the unavoidable obligation to check in at the moment of his arrival at the hotel, and to check out at the end of his reservation, respecting the check-in and check-out schedules.
3. Check-In: 3pm-10pm, Check-Out: 11am
4. Check-in and check-out times, restaurant, room cleaning, and use of the pool must be respected at all times.
5. In case of emergency, please consult the telephone numbers on the door of our reception.
6. **Opening hours:**

RECEPTION

7.30am-10pm

RESTAURANT

Breakfast:7.30am-10am, Lunch 12md-3.00pm, Dinner 6.30pm-10pm

BAR

12md-10pm

POOL

8am-10pm

7. The client who on the day of check-out vacates his room after 11:00 am, without prior notice and without justifying his delay, will be fined with the payment of an additional night.
8. It will be the obligation of the client to pay the extra amounts of his stay at the time that the administration requires it.
9. The client is responsible for any damage and/or harm caused to himself, to other guests, to employees, or to the infrastructure and equipment of the hotel, and is obliged to pay the corresponding compensation.
10. For the safekeeping of valuables and money that the client brings with him/her, he/she may use the safety deposit box in his/her room. The hotel management is not responsible for the loss of these items.

11. The following is expressly prohibited:
12. Bringing animals into the hotel.
13. Cutting trees, bushes, branches and flowers.
14. Littering, washing vehicles and making bonfires.
15. Cooking in the room. We will charge a fine of \$500 if the regulations cannot be followed.
16. Parking in unassigned parking spaces.
17. Carrying weapons of any kind.
18. Making annoying noises and provoking disturbances.
19. Using hotel equipment for purposes other than its intended use.
20. Remove from the rooms and common areas any element or furniture.
21. Occupying appliances with high electrical consumption other than those installed in the rooms.
22. In general, any act that disturbs or disturbs other guests.
23. Regulations for the use of the swimming pool:

No smoking and no littering in the pool and park.

1. It is forbidden to bring coolers to the pool or social areas.
2. Do not occupy the pool during maintenance hours.
3. Use the pool towels that you find at the bar.
4. Do not enter the pool perimeter with glass objects or food.
5. Do not run or enter the pool in an inappropriate manner.
6. Do not urinate in the pool. Use the restrooms in the restaurant.
7. Do not enter the hotel premises wet.
8. Babies only with diapers suitable for the pool.
9. Children under 12 years of age must be accompanied by an adult.
10. The hotel Villa Coco is not responsible for any type of accident during and after the pool and social areas.

Reservation Policy.

To reserve and guarantee a room, we require a credit card (Visa and Master Card only; cardholder's name, card number and expiration date). In case you cancel your reservation, please contact us by e-mail and inform us of your cancellation 5 days prior to your arrival date (flexible options only), otherwise you will be charged the total amount of your stay.

1. To make a reservation, a credit card must be provided to which a guarantee for 100% of the value of the accommodation will be applied.
2. Alternatively, the reservation can be guaranteed by making a transfer paying 100% of the lodging.
3. The reservation can be cancelled or modified according to the cancellation policies on our website (With the flexible rate you can cancel or modify up to 5 days before check-in without penalty).
4. Reservations cancelled within the penalty period and no show (no show at the hotel) will not be refunded.

5. Nonrefundable reservations that are cancelled will not be refunded.

Children policy.

1. For reservation purposes, children and infants from 0 years old count as adults and must be included in the total number of guests.
2. In rooms with king size bed, a child under 6 years old can be added as an extra using the available bed. We do not have extra beds.
3. Children 12 years of age and older pay as an adult.

Privacy policy.

1. Hotel Villa Coco is aware of all legal regulations and is conscious of the importance of privacy of information.
2. The information that our clients give us will not be given to third parties under any circumstances and for any use.
3. The information will be kept in strict confidentiality and will only be used to maintain commercial contact.
4. The computer systems of the hotel Villa Coco have all the necessary security protocols to maintain the protection of the information.
5. Our clients have the right to access the information they have previously provided, rectify it, oppose to its treatment or cancel it.

Note:

If this is your first time in Santa Catalina, we suggest you consider the following important points:

- Santa Catalina is a unique, rural and natural destination, without first world infrastructure; located 5 to 6 hours from Panama City and 2 hours from Santiago City.
- There are no banks in Santa Catalina, so we recommend that you bring enough cash for the various activities that will take place.
- There is an ATM in town but sometime has no funds.
- There is no gas station, so we recommend that you fill up your car in the city of Santiago, Soná or Guarumal before arriving in Santa Catalina.