

## Políticas / Policies

MIZATA ANTIRESORT, BUNGALOWS, TREE HOUSES & SUITES <b>(ESP)</b> .....	2
NAWI BEACH HOUSE <b>(ESP)</b> .....	4
MIZATA ANTIRESORT, BUNGALOWS, TREE HOUSES & SUITES <b>(ENG)</b> .....	5
NAWI BEACH HOUSE <b>(ENG)</b> .....	7



## MIZATA ANTIRESORT, BUNGALOWS, TREE HOUSES & SUITES (ESP)

1. El hotel se reserva el derecho de admisión de huéspedes o visitas ocasionales. En caso de incumplimiento de estas políticas y condiciones, la gerencia tiene el derecho de ordenar la salida inmediata.
2. El hotel no puede brindar ningún tipo de medicamento en caso de enfermedades y/o accidentes dentro o fuera de las instalaciones y/o en caso de solicitarlo, el huésped no hace responsable al hotel por cualquier efecto secundario o perjuicio a la salud que pueda ocasionar al huésped y/o sus acompañantes.
3. Lamentamos informarle que en nuestras Tree Houses no es permitido el ingreso de menores de 12 años.
4. Por su propia seguridad, es totalmente prohibido el manejo de fuego en nuestras Tree Houses (velas, juegos pirotécnicos u otros). Cualquier daño o falla a seguir esta regla, el cliente acepta total responsabilidad y pago equivalente al daño realizado.
5. El hotel cuenta con estacionamiento gratuito para huéspedes y en el cual el hotel no es responsable por pérdidas o daños en su vehículo o en los de sus acompañantes.
6. El hotel solicita a sus huéspedes un horario de silencio comprendido entre 10:00 p.m. a 8:00 a.m.
7. El huésped acepta que no es permitido dentro de las instalaciones del hotel el manejo, traslado o ningún tipo de trato de sustancias u objetos prohibidos tales como: drogas y sus derivados, armas de uso prohibido, sustancias inflamables o explosivas, sustancias dañinas para la salud pública, y cualquier otro artículo, sustancia o elemento de cualquier índole proscritos por la ley.
8. Por motivos de seguridad, está prohibida la portación de armas de fuego dentro de las instalaciones, de poseer alguna, favor registrarla en la recepción.
9. Si desea extender su hora de salida dependerá de la disponibilidad del hotel y tiene un costo adicional, favor informar a recepción. Hora de entrada 4:00 pm, hora de salida 1:00 pm. En caso contrario se harán los siguientes recargos:  
**Hora adicional:** antes o después de entregada la habitación tiene un costo de \$20.  
**Check out después de las 5:00 pm:** Tarifa completa de una noche.
10. Nuestro horario de recepción es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
11. El huésped se compromete, por su propia seguridad, a registrar cualquier visita que desee ingresar a su habitación, aceptando el cargo adicional de \$29.50 por persona, siempre respetando el límite máximo de la habitación.
12. No es permitido fumar dentro de las habitaciones, las únicas áreas permitidas son: área de parqueo y playa. De no seguir esta regla se cargará \$150.00



13. Somos amigables con mascotas de raza pequeña, el costo es de \$20 por estadía, Solicitamos que sea un amo responsable y que este pendiente de las necesidades y limpieza de su mascota, asegurándose de no interrumpir la tranquilidad de terceros, no es permitida la permanencia de mascotas en el área de restaurante, bar o ingreso a las piscinas. No es permitido el ingreso de mascotas a nuestras Tree Houses.
14. No nos hacemos responsables por accidentes ocasionados en las instalaciones de Tree Houses cuando el huésped se encuentre bajo efectos de bebidas alcohólicas u otras sustancias ilícitas.
15. Informamos que los bungalow cuentan con caja de seguridad, también contamos con caja fuerte en el área de oficina para huéspedes de Suite; por lo que acepta no hacer responsable al hotel en casos por daños o pérdidas del huésped y/o sus acompañantes en sus bienes materiales.
16. En caso de extraviar la llave de su habitación se aplicará un cargo de \$30.
17. Es prohibido el ingreso de alimentos y bebidas, su habitación cuenta con un minibar el cual tiene cargo adicional de acuerdo con los productos consumidos.
18. De reportarse daños tanto en habitaciones como instalaciones en general, habrá un cargo correspondiente al daño ocasionado.
19. Los paseos a caballo son por reservas y sujetos a disponibilidad. Por favor agendar su paseo a caballo con recepción o su agente de ventas.
20. Al completar cualquier formulario en nuestro sitio web o al interactuar con nosotros a través de nuestros canales de comunicación, usted acepta y otorga su consentimiento explícito para recibir llamadas y mensajes de texto (SMS) hasta que solicite lo contrario. Esto incluye, entre otros, confirmaciones de reservas, actualizaciones, ofertas promocionales y otra información relevante relacionada con su interacción con nuestro establecimiento.
21. Se solicitará DUI , pasaporte o carnet de residencia para hacer efectivo su reserva de hotel (Decreto No 498).
  - a) **Check In :** *Se solicitará tarjeta de débito o crédito con la que se realizó la compra de la estadía. En caso de que la compra haya sido por medio de un tercero o El propietario de la tarjeta no pueda presentarse, esté deberá notificar por correo o por chat el nombre de la persona o personas que se presentarán con al menos 72 horas de anticipación.*
  - b) **Política de reembolso:** *se puede solicitar un reembolso dentro de los 7 días posteriores a la reserva, a menos que la reserva se realice dentro de los 30 días posteriores a la llegada, después de la ventana de reembolso, los pagos realizados no son reembolsables. Mizata procesa el pago del saldo pendiente adeudado; 30 días antes de la llegada, utilizando la misma información de la tarjeta de crédito. La tarjeta de crédito se almacena de forma segura en Authorized.net y ni la empresa ni los empleados tienen acceso a los datos de la tarjeta de crédito. Estadías de hotel no son aplicable a reembolso, solamente a reprogramación.*
  - c) **Reprogramar:** *una reserva se puede reprogramar en cualquier momento, con al menos 48 horas de anticipación. No hay tarifas ni penalizaciones por reprogramar una reserva; sin embargo, si la reprogramación se realiza con menos de 30 días antes del check-in, se debe pagar el saldo total de la reserva.*



## NAWI BEACH HOUSE ( ESP)

1. Los desayunos típicos (incluidos) se sirven desde las 7:30 a.m. hasta las 10:00 a.m. En NAWI, el restaurante tiene horario de 7:30 a.m. hasta las 8:00 p.m. y el bar cierra a las 9:00 p.m. (sábado hasta la media- noche).
2. Hacemos de su conocimiento que NAWI Beach House es un club de playa para mayores de 18 años por lo que el acceso de menores no es permitido.
3. El horario de las piscinas es de 8:00 am a 10:00 pm, nuestra infinity pool en Nawi es solamente para mayores de 18 años, contamos con una piscina familiar en el área de habitaciones. por su seguridad no se admiten objetos de vidrio alrededor de las piscinas y hacemos de su conocimiento que contamos con salva- vidas en un horario de 6:00 am a 6:00 pm con un descanso de 12:00 del mediodía a 2:00 pm; favor utilizar traje de baño adecuado y ducharse antes de ingresar a las piscinas. Contamos con toallas para su mayor comodidad en el área de piscina, no es permitido el uso de ellas en la playa. Es totalmente prohibido retirar toallas de la habitación, se aplicará cargo adicional por daños o extravíos.
4. Los paseos a caballo son por reservas y sujetos a disponibilidad. Por favor agendar su paseo a caballo con recepción o su agente de ventas
5. Al completar cualquier formulario en nuestro sitio web o al interactuar con nosotros a través de nuestros canales de comunicación, usted acepta y otorga su consentimiento explícito para recibir llamadas y mensajes de texto (SMS) hasta que solicite lo contrario. Esto incluye, entre otros, confirmaciones de reservas, actualizaciones, ofertas promocionales y otra información relevante relacionada con su interacción con nuestro establecimiento
6. Se solicitará DUI, pasaporte o carné de residencia para hacer efectivo su reserva de daypass (Decreto No 498).
  - a) **Check In** : Se solicitará tarjeta de débito o crédito con la que se realizó la compra de daypass. En caso de que la compra haya sido por medio de un tercero o El propietario de la tarjeta no pueda presentarse, esté deberá notificar por correo o por chat el nombre de la persona o personas que se presentarán con al menos 72 horas de anticipación.
  - b) **Política de reembolso**: Day Pass no es aplicable a reembolso, solamente a reprogramación. Condiciones aplican.
  - c) **Reprogramar**: Una reserva se puede reprogramar en cualquier momento, con al menos 48 horas de anticipación. No hay tarifas ni penalizaciones por reprogramar una reserva; sin embargo, si la reprogramación se realiza con menos de 30 días antes del check-in, se debe pagar el saldo total de la reserva.



## MIZATA ANTIRESORT, BUNGALOWS, TREE HOUSES & SUITES (ENG)

1. The hotel reserves the right to admit guests or occasional visits. In case of non-compliance with these policies and conditions, management has the right to order immediate departure.
2. The hotel cannot provide any type of medication in case of illnesses and / or accidents inside or outside the facilities and / or if requested, the guest does not hold the hotel responsible for any side effect or damage to health that may cause the guest and / or his companions.
3. We regret to inform you that in our Tree Houses the entry of children under 12 years old is not allowed.
4. For your own safety, it is totally forbidden to handle fire in our Tree Houses (candles, fireworks or others). Any damage or failure to follow this rule, the customer accepts full responsibility and payment equivalent to the damage done.
5. The hotel has free parking for guests and in which the hotel is not responsible for loss or damage to your vehicle or those of your companions.
6. The hotel asks its guests for a quiet time between 10:00 p.m. and 8:00 a.m.
7. The guest accepts that it is not allowed within the hotel facilities the handling, transfer or any type of treatment of prohibited substances or objects such as: drugs and their derivatives, weapons of prohibited use, flammable or explosive substances, substances harmful to public health, and any other article, substance or element of any kind proscribed by law.
8. For security reasons, it is forbidden to carry firearms inside the facilities, if you have any, please register it at the reception.
9. If you wish to extend your departure time will depend on the availability of the hotel and has an additional cost, please inform reception. Check in time 4:00 pm, check out time 1:00 pm.  
**Otherwise, the following surcharges will be made:**  
**Additional hour:** before or after delivery the room has a cost of \$ 20.  
**Check out after 5:00 pm:** Full rate for one night.
10. Our reception hours are from 7:00 a.m. to 7:00 p.m.
11. The guest agrees, for his own safety, to register any visitor who wishes to enter his room, accepting the additional charge of \$ 29.50 per person, always respecting the maximum limit of the room.
12. Smoking is not allowed inside the rooms, the only areas allowed are: parking area and beach. Failure to follow this rule will result in \$150.00



13. We are friendly with small breed pets, the cost is \$ 20 per stay, We request that you be a responsible master and that you are aware of the needs and cleanliness of your pet, making sure not to interrupt the tranquility of third parties, it is not allowed the permanence of pets in the restaurant area, bar or entrance to the pools. Pets are not allowed in our Tree Houses.
14. We are not responsible for accidents caused in the facilities of Tree Houses when the guest is under the influence of alcoholic beverages or other illicit substances.
15. We inform that the bungalows have a safe, we also have a safe in the office area for Suite guests; Therefore, you agree not to hold the hotel responsible in cases of damage or loss of the guest and / or his companions in their material goods.
16. In case of misplacing or losing your room key, a \$30 fee will apply.
17. It is forbidden the entry of food and drinks, your room has a minibar which has an additional charge according to the products consumed.
18. If damage is reported both in rooms and facilities in general, there will be a charge corresponding to the damage caused.
19. Horseback riding is by reservation and subject to availability. Please schedule your horseback riding with reception or your sales agent.
20. By completing any form on our website or interacting with us through our communication channels, you agree and give your explicit consent to receive calls and text messages (SMS) until you request otherwise. This includes, but is not limited to, booking confirmations, updates, promotional offers and other relevant information relating to your interaction with our establishment.
21. DUI, passport or residence card will be requested to make your hotel reservation effective (Decree No. 498).
  - a) **Check In:** *Debit or credit card with which the purchase of the stay was made will be requested. In case the purchase has been through a third party, or the owner of the card can not be presented, he must notify by mail or chat the name of the person or persons who will be presented at least 72 hours in advance.*
  - b) **Refund Policy:** *A refund can be requested within 7 days of booking, unless the booking is made within 30 days of arrival, after the refund window, payments made are non-refundable. Mizata processes payment of the outstanding balance due; 30 days before arrival, using the same credit card information. The credit card is stored securely on Authorized.net and neither the company nor the employees have access to the credit card details. Hotel stays are not applicable to refund, only to rescheduling.*
  - c) **Reschedule:** *A reservation can be rescheduled at any time, at least 48 hours in advance. There are no fees or penalties for rescheduling a reservation; However, if the rescheduling is made less than 30 days before check-in, the full balance of the reservation must be paid.*



## NAWI BEACH HOUSE (ENG)

1. Typical breakfasts (included) are served from 7:30 a.m. to 10:30 a.m. At NAWI, the restaurant is open from 7:30 a.m. to 8:00 p.m. and the bar closes at 9:00 p.m. (Saturday until midnight. Kitchen last daily order is at 7:30 p.m ).
2. We inform you that NAWI Beach House is a beach club for people over 18 years old so the access of minors is not allowed.
3. The pool hours are from 8:00 am to 10:00 pm, our infinity pool in Nawi is only for people over 18 years old, we have a family pool in the rooms area. For your safety, glass objects are not allowed around the pools and we inform you that we have lifeguards from 6:00 am to 6:00 pm with a break from 12:00 noon to 2:00 pm; Please wear a proper swimsuit and shower before entering the pools. We have towels for your comfort in the pool area, it is not allowed to use them on the beach. It is totally forbidden to remove towels from the room, additional charge will be applied for damage or loss.
4. Horseback riding is by reservation and subject to availability. Please schedule your horseback riding with reception or your sales agent
5. By completing any form on our website or interacting with us through our communication channels, you agree and give your explicit consent to receive calls and text messages (SMS) until you request otherwise. This includes, but is not limited to, booking confirmations, updates, promotional offers and other relevant information relating to your interaction with our establishment.
6. DUI, passport or residence card will be requested to make your daypass reservation effective (Decree No. 498).
  - a) **Check In :** *The debit or credit card with which the daypass purchase was made will be requested. In case the purchase has been through a third party or the owner of the card can not be presented, he must notify by mail or chat the name of the person or persons who will be presented at least 72 hours in advance*
  - b) **Refund Policy:** *Day Pass is not applicable to refund, only to rescheduling. Conditions may apply.*
  - c) **Reschedule:** *A reservation can be rescheduled at any time, at least 48 hours in advance. There are no fees or penalties for rescheduling a reservation; However, if the rescheduling is made less than 30 days before check-in, the full balance of the reservation must be paid.*