POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE ROCA VENADOS

Si requiere factura favor de notificarlo en las próximas 24 horas posteriores a la realización de su pago. De lo contrario no se podrá realizar su factura.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

- Para cancelaciones hechas 15 días o más antes de la fecha de llegada no aplica ningún cargo.
- Para cancelaciones hechas de 4 a 14 días antes de la fecha de llegada se cobrará una tarifa de compensación del 15% sobre el valor total de la reservación.
- Para cancelaciones hechas de 0 a 3 días antes de la fecha de llegada se cobrará una tarifa de compensación del 50% sobre el valor total de la reservación.
- En caso de no presentarse el día de la reservación se entiende como "no show" y no aplica ningún tipo de devolución.
- Para solicitar devoluciones (en caso de ser aplicable) es necesario notificar la cancelación antes de las 14:30 hrs. de la fecha de llegada, de lo contrario se entiende como "no show" y no aplica ningún tipo de devolución.

POLÍTICAS DE CAMBIO DE FECHA

- Para los cambios de fecha hechos 15 días o más antes de la fecha de llegada no aplicará ningún cargo.
- Para los cambios de fecha hechos de 4 a 14 días antes de la fecha de llegada se cobrará una tarifa de compensación del 10% sobre el valor total de la reservación.
- Para los cambios de fecha hechos de 0 a 3 días antes de la fecha de llegada se cobrará una tarifa de compensación del 25% sobre el valor total de la reservación.
- El cambio de fecha solo se podrá realizar una vez.
- La fecha límite para realizar el cambio es el día de llegada de su reservación original.
- La nueva reservación se hará bajo disponibilidad de fechas.
- Los montos descontados por tarifa de compensación no se toman en cuenta como anticipo.
- En caso de no hacer el cambio antes de la fecha límite indicada, la reservación quedará anulada sin derecho a reembolso.
- Es necesario pagar el monto de la penalización antes de la fecha de llegada de su reservación actual para hacer válido el cambio de fecha, de lo contrario se entiende como "no show" y no aplica ningún tipo de devolución.
- Los precios pueden ajustarse según temporada, promociones y/o descuentos.

I. REGLAMENTO GENERAL ROCA VENADOS, S. DE P.R. DE R.L. DE C.V.

1.- El presente reglamento aplica tanto a huéspedes como visitantes.
2.- Al momento de registrarse y al ingresar al parque todos los mayores de edad deberán presentar una identificación oficial. Sin excepción.
3.- Los menores de edad sólo podrán ingresar al parque con la compañía de un adulto.
4.- Mantener las instalaciones sin daños. Cualquier desperfecto deberá ser pagado por el responsable en el momento.
5.- Las personas que ocasionalmente acudan a visitar a los huéspedes deberán pagar entrada general al parque y no podrán permanecer dentro de las habitaciones o cabañas.
6.- El horario del parque para visitantes es de 8:30 AM a 8:30 PM.
7.- La administración se reserva el derecho de admisión y/o permanencia y podrá exigir el retiro inmediato de aquellas personas que no cumplan con éste reglamento (sin reembolso).
8.- No permita que los niños menores de 12 años jueguen en el parque sin el cuidado de un adulto. Deberán de permanecer siempre a la vista de un adulto y nunca alejarse más de 20 metros.
9.- Siempre estar acompañados en el parque y no alejarse del área de cabañas o camping sin la compañía de un guía de Roca Venados.
10.- Solo está permitido realizar caminatas hacia la cascada con la compañía de un guía.
11.- No se permite subir a la Roca Mirador sin la compañía de un guía de Roca Venados.
12.- No se permite el uso del área de tiro con arco sin la compañía de un guía de Roca Venados.
13.- No se permite el uso de tirolesas sin la compañía de un guía de Roca Venados.
14.- No se permite el uso de vehículos motorizados dentro del bosque. Solo podrán estacionarse y circular en las áreas designadas para tal fin.
15.- No está permitido el ingreso de vehículos tipo Racers (RZR) a ninguna parte del parque, es decir, no podrán ingresar desde el acceso principal de la carretera.
16.- Los remolques, autobuses y motocicletas no podrán acceder al área de cabañas, deberán dejarse debidamente estacionados en el área de autobuses y remolques.
17.- Los vehículos con motor se deberán estacionar en las áreas designadas.
18.- Respetar flora y fauna.
19.- Prohibido usar o introducir armas de fuego.
20.- Prohibido usar o introducir fuegos artificiales y globos de cantoya.
21.- Conservar limpio el bosque separando los desechos y depositándolos en los contenedores de acuerdo al material del que están hechos.
22.- Cuidar las fuentes, estanques y arroyos. El arrojar objetos dentro de éstos podría afectar las instalaciones y/o flora y fauna del lugar. No permita que sus niños arrojen piedras a los estanques.
23.- Prohibido encender cualquier tipo de fuego fuera de las áreas designadas para tal fin. Esto incluye cigarros, encendedores cerillos, fogatas, etc.
24.- Las áreas para fumar son únicamente: las terrazas de recepción, áreas de fogata y áreas de asador.
25.- Prohibido cortar árboles o ramas para hacer leña, ésta le será proporcionada por el personal de Roca Venados.
26.- Tratar a los demás huéspedes, visitantes y personal con respeto y cordialidad. Cualquier alteración, discusión o disputa deberá ser notificada de inmediato a la administración**. La persona que ocasione disturbios o altere el orden podrá ser consignada a las autoridades o requerida para abandonar nuestras instalaciones sin derecho a reembolso.**
27.- Prohibido cualquier tipo de actividades o acciones ilícitas.
28.- Respetar las áreas verdes y áreas restringidas.
29.- No trate de acercarse ni alimentar a los animales silvestres, algunos de ellos son peligrosos.
30.- Al caminar por el bosque es recomendable usar calzado adecuado, no sandalias ni zapatos de suela lisa.
31.- Al caminar por el bosque está expuesto a insectos como aradores y barrilitos que pueden provocar erupciones en la piel, es recomendable el uso de calcetines largos y **repelente de insectos**.
32.- Está prohibido el uso de equipos de sonido de altos decibeles. Esto incluye sistemas de sonido grandes, medianos, sistema de audio de vehículos y cualquier equipo que pueda ocasionar molestias a los demás visitantes y huéspedes del parque.
33.- El uso de equipos de sonido de bajos decibeles solo es permitido desde las 10:00 hrs. hasta las 22:00 hrs. Después de las 22:00 hrs. no se permite el uso de ningún equipo de sonido ni instrumentos musicales de ningún tipo.
34.- Está estrictamente prohibido cazar.
35.- Lo más importante: divertirse, aprender, disfrutar y cuidar la naturaleza.

II. REGLAMENTO DE CABAÑAS, HABITACIONES Y CAMPING

1.- Check in de 14:30 horas a 22:00 horas. La cabaña, habitación o zona de camping se le proporcionará a partir de ese horario. Si usted llega después de las 22:00 horas las puertas del acceso principal estarán cerradas por seguridad, no habrá personal para abrirles y la reservación automáticamente se considerará como cancelada (sin derecho a reembolso). Favor de planificar bien su viaje.
2.-Check out 12:00 horas, la tolerancia máxima permitida es de 30 minutos (Si algún huésped permanece más tiempo se le hará un cargo desde media renta hasta una renta completa).
3.- Todo huésped deberá pagar la cantidad total de la renta al momento de registrarse. No se le entregará la habitación o zona de camping si el pago no ha sido hecho.
4.- La persona que proporcionó sus datos para reservar, quien figura en el registro de la reservación deberá presentarse en recepción con su identificación oficial para poder entregar su cabaña, habitación o zona de camping, de lo contrario quedará anulada su reservación sin derecho a reembolso.

5.- Al momento de registrarse y al ingresar al parque todos los mayores de edad deberán presentar una identificación oficial. Sin excepción.
6.- A su llegada revise el inventario de la cabaña ya que al momento de su salida será revisado y en caso de faltantes o daños deberán ser pagados por el huésped según criterio de recepción.
7.- Los implementos de cocina se deberán entregar como los recibió, limpios y en orden. En caso de no entregarse de esta forma, se le cobrará **$100.00 (pesos mexicanos**) por concepto de servicio de lavado de vajilla.
8.- El arrendatario será responsable de los perjuicios y/o daños de cualquier naturaleza que él o sus acompañantes causen.
9.- Las toallas deberán entregarse en buen estado. Si se entregan demasiado sucias o dañadas se le cobrará una cuota de **$800 (pesos mexicanos)** por toalla grande y **$400 (pesos mexicanos)** por toalla chica.
10.- Reportar cualquier rotura o desperfecto de artefactos o de cualquier instalación, de lo contrario podría cargarse a su cuenta.
11.- Se prohíbe a los huéspedes sacar de su cabaña todo implemento con el cual está equipada: toallas, almohadas, sábanas, frazadas, etc. Todo deterioro o pérdida de estos implementos será cargo del huésped incluido en su cuenta.
12.- Se prohíbe colocar clavos y/u objetos en las paredes, rayar o escribir en las mismas.
13.- Está prohibido fumar dentro de las cabañas.
14.- De las 9:00 PM hasta las 7:00 AM deberá mantenerse dentro de la zona de cabañas y camping.
15.- Por su seguridad la puerta de Roca Venados se abrirá a las 8:30 AM y cerrará a las 8:30 PM. Si requiere salir o entrar en el transcurso de ese horario favor de notificarlo con el encargado de recepción.
16.- Las mascotas podrán permanecer dentro de las habitaciones y cabañas solo **bajo previa autorización**. Favor de consultarlo al momento de reservar.
17.- En caso de que el hospedaje con mascotas dentro de habitaciones o cabañas sea autorizado, se deberá pagar un depósito en garantía de **$1,000.00 (pesos mexicanos) por mascota.** En caso de que tu mascota haya hecho algún daño, el pago se descontará del depósito en garantía. Si el monto supera la cantidad del depósito en garantía, la diferencia deberá ser cubierta de manera inmediata. Al momento de entregar tu habitación o cabaña se te solicitará esperar un momento, ya que se realizará una revisión rápida de la cabaña. Una vez que hayamos corroborado que no existan daños ni faltantes se podrá regresar el depósito en garantía.
18.- Esta prohibido subir a las mascotas a las camas, sillas, sillones y tapetes.
19.- En caso de no avisar o tratar de ocultar la presencia de mascotas podremos solicitar el retiro inmediato de las instalaciones del responsable y todos sus acompañantes sin derecho a reembolso.
20.- En caso de llevar mascotas al área de camping y áreas comunes, el propietario deberá recoger los desechos de su mascota y depositarlos en el contenedor de basura. Además, las mascotas deberán permanecer atadas o con correa y el propietario deberá hacerse responsable.
21.- Queda prohibido dejar artefactos encendidos cuando no se encuentren personas dentro o cerca de la cabaña y/o habitación (aparatos de sonido, chimenea, estufa, etc.)
22.- Cuide el agua. Evite dejar corriendo agua innecesariamente en regaderas, lavabos, grifos, etc.
23.- Antes y después de usar la estufa o parrilla de gas revisar que las perillas estén bien cerradas y que el gas no esté escapando.
24.- La chimenea deberá ser operada y vigilada en todo momento por una persona adulta, quien es responsable del buen manejo y uso de la misma.
25.- Se deberá respetar el número de huéspedes permitidos por cabaña. **Prohibido dar alojamiento a personas adicionales a las que se mencionaron al momento de realizar su reservación**. En caso de querer alojar a personas extra, deberá pagar la renta de otra cabaña, habitación o camping **bajo disponibilidad.**
25.- Sólo se podrá acampar en las áreas designadas para tal fin.
26.- Sólo se podrá encender fogatas en las áreas designadas para tal fin.

III. NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR:

- Accidentes causados por la irresponsabilidad en el uso inadecuado de nuestras instalaciones o por ignorar el reglamento, incluyendo resbalones y tropiezos. El huésped y sus acompañantes son responsables de su propia seguridad en todo momento.
- Accidentes y extravío de personas que se alejen del área de cabañas y camping. Extravió de niños, ya que deberán estar siempre acompañados por un adulto en cualquier área del parque.
- Objetos perdidos. Cuide y guarde sus objetos de valor, cierre su cabaña o casa de campaña al salir.
- Por cualquier daño o pérdida total o parcial de su automóvil. Ciérrelo bien, conecte la alarma y estaciónelo correctamente donde le indiquen.
- Accidentes, extravío o muerte de mascotas.
- Peleas entre mascotas. El dueño de la mascota deberá hacerse responsable y cubrir gastos en caso de que su mascota agreda a otra mascota o a una persona.
- Accidente o siniestro durante el uso de los juegos y atracciones.
- Apagones de luz por causas ajenas a Roca Venados. No habrá rembolsos en caso de apagones ajenos a Roca Venados.
- Llevamos un control estricto de fumigaciones periódicas que se llevan a cabo dos veces por semana, aun así, pedimos su comprensión en el sentido que las cabañas y habitaciones se encuentran construidas en el corazón del bosque y no en una zona urbanizada por lo que es común encontrar insectos de diversos tipos. Roca Venados no se hace responsable por la presencia de insectos dentro de las cabañas y/o habitaciones, esto incluye alacranes y arañas. Recomendamos mantener puertas y ventanas cerradas el mayor tiempo posible.