

**TECHNICAL DATA SHEET / FICHA TÉCNICA /GDS**  
**GENERAL INFORMATION / INFORMACIÓN GENERAL**

**HOTEL NAME / NOMBRE DEL HOTEL:** THE RESERVE at Paradisus Los Cayos  
**DENOMINATION/ DENOMINACIÓN** **Resort Deluxe**  
**BRAND HOTEL / MARCA HOTEL:** Paradisus by Meliá  
**PROPERTY/ PROPIEDAD:** Gaviota  
**MANAGEMENT/ ADMINISTRACIÓN:** Meliá Hotels International  
**ADDRESS / DIRECCIÓN:** Cayo Santa María, km 48 Jardines del Rey  
**CITY / CIUDAD:** Caibarién  
**STATE / PROVINCIA:** Villa Clara  
**ZIP CODE / CÓDIGO POSTAL:** 52610  
**COUNTRY/PAÍS:** Cuba  
**TEL.:** 53-42350860  
**E-mail Address / Dirección E-mail:** paradisus.loscayos@meliacuba.com  
**HOTEL WEB SITE:** www.paradisus-loscayos.com  
**HOTEL RR.SS SITE:** Facebook:/ Paradisus-Los-Cayos

**CATEGORY / CATEGORÍA**

STARS / ESTRELLAS	3 *			No description	O.H.G INTERNATIONAL SYSTEM  (* )
	3 *			Moderate Tourist Class	
	4 *			Tourist Class	
	4 *			Superior Tourist Class	
	5 *			Moderate First Class	
	5 * G.L. / G.T.	X		Limited Service First Class	
			X	First Class	
				Superior First Class	
				Moderate Deluxe	
				Deluxe	
			Superior Deluxe		

\* (Pls. Consult the inscriptions on the last page / Por favor consultar leyenda en la última página)

**CONTACT PERSON / PERSONA DE CONTACTO:**

GENERAL MANAGER / DIRECTOR	Panche Krstoski
ASSISTANT MANAGER / SUBDIRECTOR	Mairalys Fernández
ADMINISTRATIVE DIRECTOR/DIRECTOR DE ADMINISTRACION	Hector Calcines
SALES MANAGER / JEFE DE VENTAS	Alejandro Díaz

# HOTEL

## SEGMENTS & PRODUCTS / SEGMENTOS Y PRODUCTOS

Family Concierge/ FAMILIAS
MEETINGS & EVENTS / EVENTOS Y REUNIONES
WEDDINGS & HONEYMOONERS/ BODAS Y LUNAMIELEROS
DIVING / BUCEO
FISHING /PESCA
Nature /NATURALEZA

**YEAR PROPERTY WAS BUILT / AÑO DE CONSTRUCCIÓN DEL HOTEL: Date: 2018**

**YEAR PROPERTY WAS open / AÑO DE inauguración DEL HOTEL: Date: 2018**

## HOTEL CLOSSES ON / TEMPORADAS EN QUE CIERRA EL HOTEL

. All year round. / Abierto todo el año X

## SPECIAL EVENTS / FERIAS, FIESTAS LOCALES DATES /FECHAS

- National Parties / Fiestas Nacionales.
- Culture Day in Cuba (October 20<sup>th</sup>.) / Día de la Cultura Nacional cubana (Octubre 20)
- International day of Women (March 8<sup>th</sup>.) / Día Internacional de la mujer ( Marzo 8)
- Mother' s Day (the 2<sup>rd</sup> Sunday of May) / Día de las Madres (2do Domingo de Mayo)
- Father' s Day (the 3th Sunday of June) / Día de los Padres (3er Domingo de Junio)
- San Valentine (February 14) / Día de los Enamorados (14 de Febrero)
- Workers Day (May 1st) / Día de los trabajadores (1ro de mayo)
- Independence Day (October 10th) / Día de la Independencia (10 de Octubre)
- Anniversary of the Triumph of the Revolution (January, 1st) / Aniversario Triunfo Revolución (1ro de Enero)

## PROPERTY TYPE/ TIPO DE HOTEL (\*)

	BED & BREAKFAST	CASTLE / CASTILLO	INN
	CONDOMINIUM/CONDOMINIO	VILLA / BUNGALOW	MOTEL
X	RESORT / VACACIONAL	CONVENTION / CONVENCION	HOTEL
	EXTENDED STAY/LARGA ESTANCIA	APARTMENT FLAT / APARTHOTEL	ALL SUITE
	FARMHOUSE / GRANJA	RANCH / RANCHO	

## PROPERTY LOCATION / SITUACION DEL HOTEL

	CITYCENTER/ CIUDAD	EAST SUBURB / PERIF. ESTE	SUBURB / PERIFERIA
	AIRPORT / AEROPUERTO	WEST SUBURB / PERIF. OESTE	SOUTH SUBURB / PERIF. SUR
X	RESORT / VACACIONAL	NORTH SUBURB/ PERIF. NORTE	SKI RESORT

Área Total:	20.9 ha.
Capacidad Habitacional Total:	116 habitaciones.
Tipo de Alojamiento:	Hotel compacto
Promedio de Altura:	2.7 m.
Máximo de Pisos:	3 pisos.
Frente de Playa:	640 metros.

**SAFETY MEASURES/ MEDIDAS DE SEGURIDAD**

- **Electronic key cards / Cerraduras con tarjeta: (Y/N): Y**
- **Security Staff / Personal de Seguridad:(Y/N): Y**
- **Uniformed/Uniformado (Y/N): Y**

24 hours/horas	X	Security by day		Security by night	
----------------	---	-----------------	--	-------------------	--

- **Fire Department Safety Classification (9-19): Calificación de Bombero ( As per Meliá Corporate International Legislation)**
- **Building with fire-proof materials  
Construido con materiales ignifugos**

YES / SI	X	NO / NO	
----------	---	---------	--

	LOBBY ENTRADA	GUEST ROOMS HABITACIONES	PUBLIC AREAS ÁREAS PÚBLICAS	HALLWAYS PASILLOS
--	------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------

Measures / Medidas		46.65 m2		
--------------------	--	----------	--	--

Sprinklers				
------------	--	--	--	--

Fire Alarm / Alarma de Incendios	X	X	X	X
----------------------------------	---	---	---	---

Smoke Detectors/ Detectores de humo	X	X	X	X
-------------------------------------	---	---	---	---

Fire extinguishers / extintores	X	X	X	X
---------------------------------	---	---	---	---

Audible Alarm system Alarma Sonora	X		X	X
---------------------------------------	---	--	---	---

Strobe lights for hearing impaired Alarma luminosa	X		X	X
---	---	--	---	---

**SPECIAL AMENITIES / SERVICIOS ESPECIALES**

• **FIRST AID:**

Doctor on property / Médico en el hotel: (Y/N): Y 9:00 am a/to 5:00 pm Lunes a Sábado/ Monday to Saturday

Doctor on call 24 hours/ Bajo petición 24 horas: (Y/N): Y

Staff Trained in CPR / Personal cualificado en Reanimación Cardio Pulmonar (Y/N): Y

Staff Trained in First Aid / Personal cualificado en Primeros Auxilios (Y/N): Y

- **CABLE / SATELITE TV available in guests rooms:**

**TELEVISION POR CABLE / SATELITE disponible en las habitaciones:**

24 Hours / 24 Horas: (Y/N) Y

● **TV NEWS / CANAL DE NOTICIAS**

24 Hours / 24 Horas: (Y/N) Y

**PLEASE SPECIFY STATION AND LANGUAGE / POR FAVOR INDICAR CANAL E IDIOMA:**

Home channel, Spanish channel, Showtime, MTV, ESPN (English & Spanish), HBO, DW, Cubavisión, VH1, Cartoon Network, RAI International, Telerebelde, TV5, Discovery (Spanish & English), HBO Plus, Disney, HBO Signature, TNT., CNN English and Spanish, STARZ, Toom Disney, Cubavision, Telerebelde, Cubavision International, Educational 1 & 2, CCTV4 Chinese and CCTV9 Chinese, CCTV Spanish/French.

● **BUSINESS CENTER: (Y/N): Y**

● **WI-FI: Y**

● **SECRETARIAL SERVICES (Y/N): N**

● **PERSONAL COMPUTER CONNECTION CAPABILITY/CONEXIÓN PARA ORDENADOR PERSONAL : N**

All guest rooms / En todas las habitaciones	
Some rooms / Algunas habitaciones	
None / Ninguna	

● **DATAPORT ON PHONE / CONECTOR PARA MÓDEM EN EL TELÉFONO: N**

All guest rooms / En todas las habitaciones	
Some rooms / Algunas habitaciones	
None / Ninguna	

● **E-MAIL ACCESS FROM GUEST ROOMS/ ACCESO A CORREO ELECTRÓNICO EN LAS HABITACIONES**

All guest rooms / En todas las habitaciones	X
Some rooms / Algunas habitaciones	
None / Ninguna	

● **INTERNET ACCESS FROM GUEST ROOMS/ACCESO A INTERNET EN LAS HABITACIONES**

All guest rooms / En todas las habitaciones	X
Some rooms / Algunas habitaciones	
None / Ninguna	

● **VOLTAGE / VOLTAJE: 220 V**

● **GUEST ROOM WINDOWS OPEN / VENTANAS DE LAS HABITACIONES SE ABREN (Y/N): Y**

● **FRONT DESK SERVICES / SERVICIOS DE RECEPCIÓN:**

Currency exchange / Cambio moneda	X	English spoken / Se habla Inglés	X
Car Rental / Alquiler de Coches	On site	French spoken / Se habla Francés	X
Safety Deposit Box / Caja de seguridad	In room	German spoken / Se habla Alemán	
Spanish spoken / Se habla español	X	Japanese spoken / Se habla Japonés	
Other languages / Otros idiomas			

- **CREDIT CARDS ACCEPTED AS FORM OF PAYMENT (only payment - it does not mean guarantee)**  
**TARJETAS DE CRÉDITO ACEPTADAS COMO FORMA DE PAGO (sólo pago - no garantización)**

TRANSCARD	X	VISA	X	MASTERCARD	X					
-----------	---	------	---	------------	---	--	--	--	--	--

Only accept credit cards that are not issued by American Banks/ Tarjetas de Crédito no emitidas por bancos Norteamericanos.

**HOTEL LOCATION / SITUACIÓN DEL HOTEL:**

	CITY CENTER CENTRO DE LA CIUDAD		THEATRE DISTRICT ZONAS DE TEATROS		ENTERTAINMENT DISTRICT ZONAS DE OCIO
	SHOPPING DISTRICT ZONA COMERCIAL		BUSINESS DISTRICT ZONA DE NEGOCIOS		HIGHWAY CARRETERA
	IN THE MOUNTAINS EN LAS MONTAÑAS	X	ON THE BEACH EN LA PLAYA		BY A LAKE CERCA DE UNA LAGO

- **PUBLIC TRANSPORTS AVAILABLE FROM HOTEL / TRANSPORTE DISPONIBLE DESDE EL HOTEL**

X	TAXI	X	BUS		UNDERGROUND / METRO
	TRAIN / TREN		LIMOUSINE / LIMOSINA		

**OTHERS / OTROS**

- **HOTEL LOCATION & DESCRIPTION / SITUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL HOTEL:**  
Ubicado en primera línea de playa en Cayo Santa María, en una de las zonas más vírgenes de este cayo. Al oeste se encuentra la plaza hotelera Las Terrazas, a 10 km Melia Las Dunas y a 16 Melia Buena Vista.

- **SIZE OF GROUNDS HOTEL/ ÁREA DEL HOTEL:** 20.9 ha

- **ACCESS FROM MAIN ROADS/ ACCESO POR CARRETERA DESDE VÍAS PRINCIPALES:**

- **PLACES OF INTEREST** **DISTANCE TO THE HOTEL (ex. 5 km south)**  
**LUGARES DE INTERÉS** **DISTANCIA AL HOTEL (ej. 5 km al Sur)**

Ciudad de Caibarién	55 km.
PLAZA (pueblo) EXTRAHOTELERA	100 m.
Clínica Internacional de CAYO SANTA MARÍA	9 km.
Ciudad de la HABANA	386 km.
Marina Gaviota	16 km.
Delfinario	15 km

**AIRPORT / AEROPUERTO**

- **CLOSEST AIRPORT NAME:** Abel Santamaría Cuadrado (Santa Clara Airport)
- **NOMBRE DEL AEROPUERTO MAS CERCANO:** Abel Santamaría Cuadrado (Santa Clara Airport)
- AIRPORT IATA CODE:** SNU **CÓDIGO IATA DEL AEROPUERTO:** SNU
- **DISTANCE FROM THE AIRPORT:**  
**DISTANCIA DESDE EL AEROPUERTO:** 110 KM **MILES** 2 **HOURS (by taxi/en taxi)**
- **COMPLIMENTARY AIRPORT SHUTTLE / TRANSFER GRATUITO(Y/N):** N

- TAXI FARE FROM AIRPORT TO HOTEL (Local Currency)  
**COSTE DEL TAXI DEL AEROPUERTO AL HOTEL (Moneda Local): 60 CUC**
- OTHER PUBLIC TRANSPORTS AVAILABLE FROM THE AIRPORT TO THE HOTEL  
**OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE DEL AEROPUERTO AL HOTEL:**

X	TAXI	X	BUS		UNDERGROUND / METRO
	TRAIN / TREN		LIMOUSINE / LIMOSINA	X	CAR RENTAL/COCHE DE ALQUILER

**OTHERS /OTROS:**

- ACCESS TO HOTEL BY ROAD / ACCESO POR CARRETERA HASTA EL HOTEL: X
- ACCES TO THE BEACH IN THE HOTEL / ACCESO A LA PLAYA DEL HOTEL: X Beachfront Hotel.
- NEAREST BEACH/ PLAYA MÁS CERCANA:
- DISTANCE FROM THE NEAREST CITY/ CIUDAD MAS CERCANA: 55 km Caibarién .
- PARKING/GARAGE CHARGE / COSTE DEL PARKING/GARAGE :  
 POR HORA / PER HOUR POR DIA / PER DAY  
**FREE / GRATUITO : X**

## ROOMS / HABITACIONES/

- ROOMS FOR DISABLED / HABITACIONES PARA MINUSVALIDOS (Y/N): Y
- NON SMOKING ROOMS / HABITACIONES NO FUMADORES (Y/N): Y
- SPECIAL AMENITIES BY ROOM CATEGORY / FACILIDADES ESPECIALES SEGUN LA CATEGORIA DE LA HABITACION: Y

Servicio planta The Reserve	116	THE RESERVE
THE RESERVE JUNIOR SUITE	54	The Reserve Junior Suite
THE RESERVE JUNIOR SUITE GARDEN SWIM UP	24	The Reserve Junior Suite Garden Swim-up
THE RESERVE MASTER SUITE	26	The Reserve Master Suite
THE RESERVE MASTER SUITE GARDEN SWIM UP	12	The Reserve Master Suite Garden Swim-up
<b>4 tipologías</b>	<b>TOTAL (Hotel)</b>	<b>116</b>
	Comunicantes	38
	Minusválidos	1
	No fumadores	116

- NUMBER OF / NÚMERO DE :

FLOORS / PLANTAS: (BUGALOWS)	3	LIFTS / ASCENSORES	<u>1</u>	Measures Medidas /
Ground floor and first floor./ Planta baja y 1er piso				

THE RESERVE JUNIOR SUITES	41	TWINS BEDS/CAMAS SEPARADAS	2	135 cm x 2 m
THE RESERVE JUNIOR SUITES	36	KING SIZE / 1 BED	1	2m x 2m
THE RESERVE MASTER SUITE	36	KING SIZE / 1 BED	1	2m x 2m
THE RESERVE (HANDICAPPED ROOMS / MINUSVÁLIDOS)	1	KING SIZE and TWIN SIZE / 2 BEDS	1	2m x 2m

**(PLS ALSO SPECIFY BED TYPE)**

- King size / Matrimoniales(KING size) 72
- Twin beds / Con 2 camas (twin) 42
- Extra bed available/ Cama extra disponible ( on request) **NO**
- AVAILABLE'S ROOMS/ HABITACIONES DISPONIBLES:116
- **ROOMS MEASURES / MEDIDAS HABITACIÓN Junior suite**

PIECE/ PIEZA	Measures/ Medidas m2
LIVING ROOM/ RECIBIDOR	11.87
BATH ROOM/ BAÑO	6.04
BED ROOM/ DORMITORIO	22.87
BALCONY/ BALCÓN	5.87
TOTAL AREA/ AREA TOTAL HABITACIÓN	46.65

- **ROOMS MEASURES / MEDIDAS HABITACIÓN Master Suite**

PIECE/ PIEZA	Measures/ Medidas
LIVING ROOM/ RECIBIDOR	28.32
BATH ROOM/ BAÑO	10.13
BED ROOM/ DORMITORIO	36.46
BALCONY/ BALCÓN	27.09
TOTAL AREA/ AREA TOTAL HABITACIÓN	102

- **SEAMLESS CONNECTION INFORMATION/ FACILIDADES POR HABITACION**

ROOM TYPES/ TIPO HABITACIÓN	BED TYPES/ TIPO CAMA	NUMBER OF BEDS/ NUMERO CAMAS	SPECIAL AMENNTITIES BY ROOM CATEGORY/ FACILIDADES SEGÚN CATEGORIA HABITACIÓN
THE RESERVE JUNIOR SUITE	King & Twin Beds		Aire acondicionado/ Air Conditioning Ventilador de techo/Ceiling Fan Teléfono en baño y dormitorio/Phone in the bathroom and bedroom Camas King o twin size/ King or Twin Bed Sofacama y tina en dormitorio/Sofa bed y buthtub in the room TV LCD con Puerto USB/with USB port Caja Fuerte/ Safety Box Minibar/Mini Fridge Cafetera eléctrica/ Coffee Pot Plancha y tabla de planchar/ Iron and Ironing board Paraguas/ Umbrellas Closet vestidor/ Dress room Toallas de playa y piscina/ beach and pool towels Baño con servicio de amenidades diarias/ Amenities (Daily)

		<p>Secador de pelo/ Hairdryer          Espejo de aumento/Magnifying mirror          Ducha plato/Shower plate          110 V, 50 W          Balcón techada con sillas/Terrace with chair          Voltaje: 220 V/60 Hz          Free WiFi          Butler service          Pillows menú          Full Bar          Servicio de habitaciones 24 h/ Room service 24 h          Vista jardín o piscina, de 47 metros cuadrados/Garden or pool view, 47 square meter.          Composición: sala lounge, dormitorio con TV, edificio de 3 pisos. Todas las habitaciones son libres de humo.          Distribution: Lounge. Bedroom with TV. 4 floor building. All rooms are Smoke Free.</p>
<p>THE RESERVE          JUNIOR SUITE          GARDEN SWIM UP</p>	<p>King &amp;          Twin Beds</p>	<p>Aire acondicionado/ Air Conditioning          Ventilador de techo/Ceiling Fan          Teléfono en baño y dormitorio/Phone in the bathroom and bedroom          Camas King o twin size/ King or Twin Bed          Sofacama y tina en dormitorio/Sofa bed y buthtub in the room          TV LCD con uerto USB/ TV LCD with USB port          Caja Fuerte/ Safety Box          Minibar/Mini Fridge          Cafetera eléctrica/ Coffee Pot          Plancha y tabla de planchar/ Iron and Ironing board          Paraguas/ Umbrellas          Closet vestidor/ Dress room          Toallas de playa y piscina/ beach and pool towels          Baño con servicio de amenidades diarias/ Amenities (Daily)          Secador de pelo/ Hairdryer          Espejo de aumento/Magnifying mirror          Ducha plato/Shower plate          110 V, 50 W          Terraza techada con sillas/Terrace with chair          Voltaje: 220 V/60 Hz          WiFi          Butler service          Pillows menú          Full Bar          Servicio de habitaciones 24 h/ Room service 24 h          Vista jardín o piscina, de 47 metros cuadrados/Garden or pool view, 47 square meter.</p>



			<p>Composición: sala lounge, dormitorio con TV, edificio de 3 pisos. Todas las habitaciones son libres de humo. Acceso directo a terraza y piscina.          Distribution: Lounge. Bedroom with TV. 3 floor building. All rooms are Smoke Free. Direct access to a terrace and pool</p>
THE RESERVE MASTER SUITE	King		<p>Aire acondicionado/ Air Conditioning          Ventilador de techo/Ceiling Fan          Teléfono en baño y dormitorio/Phone in the bathroom and bedroom          Camas King o twin size/ King or Twin Bed          Sofacama y tina en dormitorio/Sofa bed y bathtub in the room          TV LCD          Caja Fuerte/ Safety Box          Minibar/Mini Fridge          Cafetera eléctrica/ Coffee Pot          Plancha y tabla de planchar/ Iron and Ironing board          Paraguas/ Umbrellas          Closet vestidor/ Dress room          Toallas de playa y piscina/ beach and pool towels          Baño con servicio de amenidades diarias/ Amenities (Daily)          Secador de pelo/ Hairdryer          Espejo de aumento/Magnifying mirror          Ducha plato/Shower plate          110 V, 50 W          Terraza techada con sillas/Terrace with chair          Voltaje: 220 V/60 Hz          WiFi          Butler service          Pillows menú          Full Bar          Servicio de habitaciones 24 h/ Room service 24 h          Vista jardín o piscina, de 102 metros cuadrados.          Composición: sala lounge TV comedor, baño recibidor con closet y ducha dormitorio con TV, doble closet vestidor, baño plato doble ducha y doble lavamanos. Todas las habitaciones son libres de humo.          Garden or pool view, 102 square meters.          Composition: lounge TV dining room, bathroom with closet and shower room with TV, double closet, dressing room, bathroom double shower and double sinks. All rooms are Smoke Free</p>
THE RESERVE MASTER SUITE GARDEN SWIM UP	King		<p>Aire acondicionado/ Air Conditioning          Ventilador de techo/Ceiling Fan</p>

		<p>Teléfono en baño y dormitorio/Phone in the bathroom and bedroom          Camas King o twin size/ King or Twin Bed          Sofacama y tina en dormitorio/Sofa bed y bathtub in the room          TV LCD          Caja Fuerte/ Safety Box          Minibar/Mini Fridge          Cafetera eléctrica/ Coffee Pot          Plancha y tabla de planchar/ Iron and Ironing board          Paraguas/ Umbrellas          Closet vestidor/ Dress room          Toallas de playa y piscina/ beach and pool towels          Baño con servicio de amenidades diarias/ Amenities (Daily)          Secador de pelo/ Hairdryer          Espejo de aumento/Magnifying mirror          Ducha plato/Shower plate          110 V, 50 W          Terraza techada con sillas/Terrace with chair          Voltaje: 220 V/60 Hz          WiFi          Butler service          Pillows menú          Full Bar          Servicio de habitaciones 24 h/ Room service 24 h          Vista jardín o piscina, de 102 metros cuadrados.          Composición: sala lounge TV comedor, baño recibidor con closet y ducha dormitorio con TV, doble closet vestidor, baño plato doble ducha y doble lavamanos. Terraza techada con ducha exterior. Jardín privado con cama balinesa. Todas las habitaciones son libres de humo.          Garden or pool view, 102 square meters.          Composition: lounge TV dining room, bathroom with closet and shower room with TV, double closet, dressing room, bathroom double shower and double sinks. Terrace covered with outside shower. Private garden with Balinese bed. All rooms are smoke free.</p>
--	--	--

**THE RESERVE at PARADISUS Los Cayos**

**Facilidades/Facilities:**

Edificio con acceso directo/ Private building with direct access

Salón-lounge-recepción-conserjería exclusivo./Exclusive Lounge, reception and Concierge

Área Internet/ Internet area

Ginmacio+sala de masajes/ Gym+massage room

Piscina exclusiva/ Private pools

Restaurante VIP bar Desayunador exclusivo/Exclusive VIP bar and minibuffet-a la cart restaurant

Bares-snack bar exclusivos/Exclusive Bar and Snack bar

Habitaciones exclusivas con piscina Swim-Up. Junior suite y master suite/Exclusive rooms with Garden Swim Up

Zona 100% libre de humo/ Free smoke zone.

Servicios The Reserve y servicios Family Concierge para familias

### **Servicios/Services**

Servicio concierge/ Concierge service

Servicio de habitaciones 24 horas/Room Service 24 h

Pool & beach concierge

Check-in / check-out personalizado y privado/ Personal and private Check-in / check-out

Cóctel de bienvenida con toallitas refrescantes. Welcome cocktail and damp towels

Bienvenida y explicación personalizada/ Welcoming and personal information

Asistencia y coordinaciones personalizadas para las familias/ Personalized assistance and coordination for families.

Reservaciones, transfers y prioridad en las reservas de cualquier servicio del hotel/ Reservations, transfers and priority reservations for any hotel service

Reservas garantizadas en los restaurantes a la carta del hotel (excepto en Servicio Real)/ Guaranteed reservations at the hotel's à la carte restaurants (except in Royal Service)

Desempaque y empaque de maletas/ Unpacking and packing suitcases service.

Servicio de primer planchado gratis de 2 prendas por persona a la llegada y lavandería express/ First ironing service free of 2 pieces per person on arrival and express laundry

Descubierta nocturna diaria/ Daily turndown service

Amenidades VIP con sales de baño para bañeras. VIP amenities with bath salt.

Bolsa de playa para toallas/Beach bag for towels

Bar Premium personalizado, servicio según la preferencia del cliente/ Custom Premium Bar, service according to the client's preference

Preparación de la bañera con sales y velas. 1 gratis por estancia / Preparation of the bath with salts and candles. 1 free

Carta de almohadas/Pillows menu

Albornoz y zapatillas/ Bathrobe and slippers

Late check-out garantizado hasta las 14:00 hrs. Early check-in según disponibilidad/ Late check-out guaranteed until 2:00 p.m. Early check-in according to availability

Conexión gratis a Internet Wi-Fi/ Free Wifi

Desayuno, almuerzo y cena a la carta/Breakfast, lunch and dinner a la carte.

Tranfers privados previa consulta (solo habitaciones superiores)/ Transfer Airport-Resort-Airport included in superior rooms

### **FAMILY CONCIERGE in THE RESERVE at PARADISUS Los Cayos**

#### **Servicios/Services**

Servicio concierge/ Concierge service

Servicio de habitaciones 24 horas/Room Service 24 h

Pool & beach concierge

Check-in / check-out personalizado y privado/ Personal and private Check-in / check-out

Cóctel de bienvenida con toallitas refrescantes. Welcome cocktail and damp towels

Coctel de bienvenida para niños/Kids welcome coctels

Bienvenida y explicación personalizada/ Welcoming and personal information

Entrega de Paradise Kids Beach Kit durante el check-in. Menú de actividades para familias/ Delivery of Paradise Kids Beach Kit during check-in. Schedule activities for families

Asistencia y coordinaciones personalizadas para las familias/ Personalized assistance and coordination for families.

Reserva del servicio de niñeras con 24 horas de antelación (cargo adicional)/ Reservation of the babysitting service 24 hours in advance (additional charge)

Reservaciones, transfers y prioridad en las reservas de cualquier servicio del hotel/ Reservations, transfers and priority reservations for any hotel service

Reservas garantizadas en los restaurantes a la carta del hotel (excepto en Servicio Real)/ Guaranteed reservations at the hotel's à la carte restaurants (except in Royal Service)

Desempaque y empaque de maletas/ Unpacking and packing suitcases service.

Servicio de primer planchado gratis de 2 prendas por persona a la llegada y lavandería express (solo en Master Suite)/ First ironing service free of 2 pieces per person on arrival and express laundry (only in Suite)

Descubierta nocturna diaria. Descubierta nocturna familias/ Daily turndown service. Turndown service for families.

Bolsa de playa para toallas/Beach bag for towels

Bar Premium personalizado, servicio según la preferencia del cliente/ Custom Premium Bar, service according to the client's preference

Preparación de la bañera con sales y velas. 1 gratis por estancia/ Preparation of the bath with salts and candles. 1 free

Servicio Funny Bath para niños/ Funny Bath service for children

Amenidades en la habitación especiales para niños. Special amenities in the rooms for kids.

Carta de almohadas/Pillows menu

Albornoz y zapatillas/ Bathrobe and slippers

Café despertador. Wake up coffee.

Late check-out garantizado hasta las 14:00 hrs. Early check-in según disponibilidad/ Late check-out guaranteed until 2:00 p.m. Early check-in according to availability

Conexión gratis a Internet Wi-Fi/ Free Wifi

Tranfers privados previa consulta (solo habitaciones superiores)/ Transfer Airport-Resort-Airport included in superior rooms

**HANDICAPPED FACILITIES AT HOTEL/ FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS EN EL HOTEL**

- Pasillos de aceras a las instalaciones y a la playa
- Piscina principal con entrada "0"

**MAXIMUM ROOM OCCUPANCY / MAXIMA OCUPACIÓN POR HABITACIÓN**

**Máxima ocupación por habitación: Ocupación doble, doble uso individual y triple. En todos los tipos de habitación: 3 adultos, 2 adultos + 2 niños (0-12 años) o 2 adultos + 1 cuna, en habitaciones Master Suites es posible: 2 adultos + 2 niños (0-12 años) + 1 cuna. Niños siempre acompañados por 2 adultos. En todas las habitaciones se dispone de sofá cama por lo que no se adiciona cama extra, es posible adicionar una cuna, sin extender el sofá cama. Solo en Suites se puede adicionar 1 cuna, además del sofá cama.**

## BEACHES AND SWIMING POOL/ PLAYAS Y PISCINA:

### BEACHES/ PLAYAS

- Distance to the beach/ Distancia a la playa: Beachfront Hotel. 0
- Beach acces/ Acceso a la playa: Y
- Color of sand/ Color de la arena: Blanca
- Natural beach/ Playa natural Y
- Shallow Water/ Aguas poco profundas: Y
- Deepens Water/ Aguas profundas: N
- Length of beach / Largo de playa: 640 m
- Beach suitable for water sport all year round/ Playa apropiada para deporte acuático todo el año. Y
- Seawater quality/ Calidad del agua Y
- Lifeguard on duty/ Servicio de Salvavidas Y
- Showers/ Duchas Y
- Beach area Sunshades (Guano material) / Sombrillas quitasol de Guano Y
- Deckchairs/Tumbonas Y

### SWIMMING POOL/ PISCINA

- Number of swimming pool: 8
- Freshwater/ Agua fresca Freshwater
- Outdoor. / Exterior
- Wading Pool/ Area de chapoteo: Y
- Pool Deepens/ Profundidad: VER TABLA
- Pool measures/ Medidas: Wide/Ancho: Length/ Largo: VER TABLA

No	Área	Espejo de agua	Área Exterior Pavimentada	Total
1.	Piscina Swim up	3394.61 m <sup>2</sup>	-	3394.61 m <sup>2</sup>
2.	Piscina Principal THE RESERVE	207.40 m <sup>2</sup>	3590.5	3797.9 m <sup>2</sup>
3.	Piscina Temática Infantil	376.61 m <sup>2</sup>		376.61 m <sup>2</sup>
4.	Chapoteo	28 m <sup>2</sup>		28 m <sup>2</sup>
5.	Área Exterior Piscina de niños)		1583.0 m <sup>2</sup>	1583.0m <sup>2</sup>

- Children's Section/ Sección para niños: 1
- Heating Pool/ Climatizada: NO
- Cleansing Daily / Limpieza diaria Y
- Showers/ Duchas Y
- Pool area deckchairs/ Tumbonas Y
- Pool area Sunshades / Areas de sombra: Y

SWIMMING POOL FACILITIES / PISCINAS	YES/SI	NO	Nº	FREE
BEACH TOWELS / TOALLAS PLAYA	X			
DRESSING ROOM AT THE SWIMMING POOL/CAMBIO DE ROPA	X			
FRESH WATER	X			
INDOOR POOL / PISCINA CUBIERTA		X		
JACUZZI		X		
OUTDOOR HEATED POOL / PISCINA EXTERIOR CLIMATIZADA		X		

OUTDOOR POOL / PISCINA EXTERIOR	X					
POOL TOWELS/ TOALLAS PISCINA	X					
SALT WATER/ AGUA SALADA			X			
SUNBEDS AT THE BEACH/ TUMBONAS PLAYA	X					
SUNBEDS AT THE SWIMMING POOL/ TUMBONAS PISCINAS	X					
SUNCHAIRS AT THE BEACH/ SILLAS PLAYA	X					
SUNCHAIRS AT THE SWIMMING POOL/ SILLAS PISCINA	X					
SUNSHADES AT THE BEACH/ SOMBRILLAS PLAYA	X					
SUNSHADES AT THE SWIMMING POOL/ SOMBRILLAS PISCINA	X					

## MEETING ROOMS / SALONES/ según maestro corpoartivo de salones MHIC/ MK/OPERACIONES

- MEETING ROOMS / SALONES Y SALAS DE REUNIONES: (Y/N) Y
- TOTAL NUMBER OF MEETING ROOMS/ NÚMERO TOTAL DE SALONES: 4

NAME NOMBRE	SIZE DIMENSION (m)	HEIGHT ALTURA	COCKTAIL	BANQUET BANQUETE	THEATRE TEATRO	SCHOOL ESCUELA	AIR CONDIT.
Santa María I	10.5X26	5.8	306	153	275	212	X
Santa María II	13.5X26	5.8	394	197	355	273	X
Santa María III	10.7X26	5.8	311	156	280	215	X
Santa María I+II+III	35X26	5.8	1011	506	910	700	X
Los Cayos	10.1X4.85	5.8	54	27	49	38	X

### MEETING ROOMS FACILITIES / FACILIDADES SALONES Y SALAS DE REUNIONES:

- Tables diameter / Diámetro de las mesas. 1.20x1.00 m
- Chairs / Sillas: Y
- Audiovisuales Y

## DINING & ENTERTAINMENT / RESTAURACIÓN Y ANIMACIÓN

### RESTAURANTS & BARS / RESTAURANTES Y BARES

BARS/ BARES (TOTAL) 14	NUM
Kristal Lobby Bar Hotel	1
Lobby Bar THE RESERVE	1
Gabi Beach	1
Bar Smoothies	1
Avenue Bar	1
Bar Daiquiri	1
Piano bar (solo adultos)	1

El Chiringuito Bar Playa	2
Red Lounge (solo adultos)	1
The reserve Bar THE RESERVE	1

• **RESTAURANTS / RESTAURANTES (TOTAL: 12)**

NAME / NOMBRE	SPECIALITY / ESPECIALIDAD
Marquet Grill ANEXO A BUFFET INT	BUFFET GRILL
Restaurant Buffet NAOS	BUFFET INTERNACIONAL
Restaurant Vento	A LA CARTA
Restaurant Bana	FUSION ASIATICA
Restaurant Fuego	FUSION LATINA
Restaurant Passion (solo adultos)	COCINA DE AUTOR
Restaurante Desayunador THE RESERVE	MINIBUFFET Y A LA CARTA EXCLUSIVO TR
Sunset Grill Parrillada Hotel	GRILL & SNACKS A LA CARTA
The Reserve Grill Parrillada THE RESERVE	GRILL & SNACKS A LA CARTA EXCLUSIVO TR
Cubamigos KIDS CORNER	A LA CARTA

**NUMBERS OF RESTAURANTS AND BARS / CANTIDAD DE RESTAURANTES Y BARES**

TYPES	Service	Max. Seat	Out Door	Air Cond	Non Smoking Area	Opening Hours Day		Opening Hours Night		Free	Name
						From	To	From	To		
Buffet	Buffet Internacional	408		X	X	7:30	10:00	13:00	15:00	X	Naos
Sun Grill	Snack Bar	350	X			24	hours			X	Market Grill
Mediterráneo	Restaurante a la carta	94		X	X			18:30	22:00	X	Vento
Fusión Asiatica	Restaurante a la carta	104		X	X			18:30	22:00	X	Bana
Fusión Latina	Restaurante a la carta	104		X	X			18:30	22:00	X	Fuego
Cocina de autor	Restaurante a la carta	100		X	X			18:30	22:00		Passion
Bar desayunador THE RESERVE	Buffet con Kids Corner	128		X	X	7:30	11:00	13:00	15:00	X	
Sunset Grill Grill Piscina	Grill Snack a la carta	198	X			10:00			19:00	X	Sunset Grill
Grill Piscina THE RESERVE	Grill Snack a la carta	154	X			10:00		19:00	22:00*	X	The Reserve
Kids Club	Kids Corner	60		X	X	10:00			22:00	X	Cubamigos
Lobby Bar	Bar a la carta	93		X	X	24 h				X	Kristal
Lobby Bar THE RESERVE	Bar a la carta	113		X	X	24 h				X	Lunas
Bar Terraza	Bar a la carta	149	X					18:00	23:00	X	Avenue Bar
Bar	Bar Aperitivos	24		X	X			18:00	23:00	X	Daiquirí
Bar Solo Adultos	Piano Bar	54		X	X			18:00	02:00	X	Piano Bar
Smothies Bar	Bar jugos y licuados de frutas	31		X	X	10:00	18:00			X	Smothies Bar
Bar Exclusivo solo adultos	Bar a la carta	107		X	X			18:00	02:00	X	Red Lounge
Bar Snack	Bar con alimentación ligera	132	X			10:00			00:00	X	Gaby Beach
Bar	Bar Piscina	10	X		X	10:00	18:00			X	Sunset Bar
Bar	Bar Piscina	10	X		X	10:00	18:00			X	The Reserve

THE RESERVE											Bar
Bar	Bar Playa- Fast Food	33	X			10:00	18:00			X	El Chiringuito

\*Trattoria OLIO

• ROOM SERVICE / SERVICIO DE HABITACIONES

Room service available 24 hours / Servicio de habitaciones disponible 24 horas	Free 24 hours
--	---------------

**SPORTS & ENTERTAINMENT / DEPORTES Y ENTRETENIMIENTO**

**HEALTH FACILITIES/ GIMNASIO- SPA**

• HEALTH CLUB / GIMNASIO: Y

X	On property / en el Hotel		Close By / Cerca del Hotel		None / ninguno
---	---------------------------	--	----------------------------	--	----------------

SERVICES/ SERVICIOS	YES / SI	FREE
CARDIOVASCULAR EQUIPMENT / EQUIPO CARDIOVASCULAR	X	X
WEIGHT EQUIPMENT / PESAS	X	X

SPA / BALNEARIO	YES / SI		NO	X
-----------------	----------	--	----	---

SERVICES/ SERVICIOS	YES / SI	FREE
BEAUTY CENTER/ SALÓN DE BELLEZA	X	
HAIRDRESSER/ PELUQUERÍA/ BARBER SHOP/ BARBERIA	X	
JACUZZI		
JOGGING TRACK / PISTA DE JOGGING		
MASSAGE	X	
SAUNA		
SOLARIUM	X	X
STEAM BATH / BAÑO TURCO		

Name of Health Club Equipment / Marca de los aparatos del gimnasio: THECNOGYM

• SQUASH COURTS / PISTAS DE SQUASH

	On property / en el Hotel		Close By / Cerca del Hotel	X	None / ninguno
--	---------------------------	--	----------------------------	---	----------------

• TENNIS COURTS / PISTAS DE TENNIS:

X	<b>On property / en el Hotel</b> External Measures / Court Medidas externas / Pista: m2 Wide/Ancho: m Length Largo : m Medidas Internas: m2 Wide/Ancho: m Length Largo: m		Close By / Cerca del Hotel Official International Size		None / ninguno
---	--	--	---	--	----------------



• **WATER SKIING:**

On property / en el Hotel	Close By / Cerca del Hotel	None / ninguno
---------------------------	----------------------------	----------------

• **OTHER SPORTS FACILITIES / OTROS DEPORTES:**

SPORT FACILITIES/ Facilidades deportivas	IN HOTEL	FREE	ON SITE	DISTANCE-HOTEL Distancia del Hotel
AERÓBIC	X	X		
ARCHERY/ TIRO CON ARCO				
BASKETBALL				
BEACH VOLLEY/ VOLLEY DE PLAYA	X	X		
BICYCLE RENTAL/ BICICLETAS				
BILLIARDS/ BILLAR			X	50 m
BOWLING/ BOLOS			X	50 m
DARDOS			X	50 m
ESCALADA				
EXCURSIONES ECOLOGICAS			X	8 km
FUTBOL				
GOLF COURSE/ CAMPO DE GOLF				
HORSE RIDING/ CABALLOS				
JUEGOS DE TERRAZA	X	X		
MINIGOLF				
MOTORCYCLE RENTAL				
PARASALING/ PARACAIDAS				
PETANCA				
PING-PONG	X	X		
SCCOTER RENTAL/ MOTOCICLETA	X			
SHUFFLE BOARD/ JUEGO DE TEJO				
SQUASH COURTS/ PISTA DE SQUASH				
TABLE TENNIS/ TENIS DE MESA	X	X		
TENNIS COURTS / PISTA DE TENIS	X	X		
TENNIS COURTS LIGHETED/ ALUMBRADA	X	X		
VOLLEYBALL COURT / CANCHA DE VOLLEYBALL				

• **WATERSPORTS / DEPORTES ACUÁTICOS**

SPORT FACILITIES/ Facilidades deportivas	IN HOTEL	FREE	ON SITE	DISTANCE-HOTEL Distancia del Hotel
CATAMARAN	X	X		
DEEP SEA FISHING/ Pesca de altura			X	18 km.
DIVING INSTRUCTION/ Instrucciones de buceo	X	X		
FISHING / PESCA			X	18 Km.
GLASS BOTTON BOAT/ Submarino panorámico				
JET SKI/ ESQUÍ ACUÁTICO				
MOTOR BOATS/ BOTES DE MOTOR			X	18 Km.
PEDALOES ACUATIC / PEDALES ACUATICOS	X	X		
KAYAK	X	X		
SAILING / NAVEGAR	X	X		
SCUBA DIVING / BUCEO	X	X*		
SCUBA DIVE EQUIPMENT HIRE/Alquiler equipo buceo			x	18 km
SNORKELLING.	X	X		

WATERSKI/ ESQUÍ ACUÁTICO				
WINDSURF	X	X		

\* 1 inmersión gratis por estancia

**DIVING AFFILIATION:** Cualquier certificación internacional (PADI, ACUC, etc). Inmersiones de hasta 30 metros de profundidad

ADDITIONAL ACTIVITIES / ANIMATION ( All inclusive)

Languages spoken: English, French, Español  
Idiomas: Inglés, Francés, Español.

**DAY TIME PROGRAMS/ PROGRAMAS DIURNOS: from 9:00- to 18:00**

CHILDREN'S ACTIVITIES/ ACTIVIDADES PARA NIÑOS : from 9:00 to 22:00 Hrs.  
Club adolescentes videojuegos/ Teenager Club VideoGames 9:00 to 22:00

**NIGHT TIME PROGRAMS/ PROGRAMAS NOCTURNOS: Y**

**OTHER FACILITIES  
OTRAS FACILIDADES QUE OFRECE EL HOTEL**

**FACILIDADES GENERALES:**

- Recepción 24 horas/ 24 hours reception
- Servicios de teléfonos 24 horas/ Telephone services 24 hours.
- Cambio de divisas. No se aceptan tarjetas emitidas por bancos americanos o sucursales/ Currency exchange. Cards issued by American banks or branches are not accepted.
- Parqueo gratuito/Free parking
- Servicios de maleteros/Luggage service
- Línea de asistencia al cliente 24 horas/Guest service line 24 h
- No se aceptan mascotas, excepto como guías para discapacitados/ Pets are not accepted, except as guides for the disabled.
- Atenciones especiales para clientes repitentes, aniversario de bodas y cumpleaños/ Special attention for repeat clients, wedding anniversary and birthdays.
- WiFi gratuito en todo el hotel/ Wifi throughout the hotel.
- Facilidades para minusválidos/Facilities for the disabled.
- Zona de no fumadores/ Non-smoking area.
- 25 Piscinas. 23 swim up, 2 piscinas públicas y 1 de chapoteo/ 25 Pools 23 swim up, 2 public pools and 1 splash pool.
- Playa en forma de ensenada. 640 m de largo/ Beach in the shape of an inlet. 640 m long.
- 2 canchas de tenis y 1 cancha multideportiva/ 2 tennis courts and 1 multi-sport court
- Punto náutico con veleros, kayacs, tablas de wind, bicicletas acuáticas, juegos de snorkel y chalecos salvavidas/ Nautical point with sailboats, kayaks, wind boards, water bicycles, snorkel games and life jackets

**BODAS**

Pabellón de bodas/Wedding pavilion

**SERVICIOS NO INCLUIDOS/NOT INCLUDED SERVICES**

- Tienda y tienda de fotos/ Shops and photo shop
- Renta de motos/Scuter rental
- Buró de turismo/Tourism Bureau / Excursions
- Pueblo turístico con SPA, disco, casa de habanos, plaza de artesanía, tienda de souvenirs, etc./ Tourist town with SPA, disco, cigar house, craft plaza, souvenir shop, etc/ Tourist town with SPA, disco, cigar house, craft plaza, souvenir shop, etc./ Tourist town with SPA, disco, cigar house, craft plaza, souvenir shop, etc.

Buceo y marina/Diving and marina  
 Servicios médicos/Doctor services  
 Salones de conferencia para eventos, congresos y reuniones/Conferences salons for Events, Congresses and Meetings.

**MISCELLANEOUS**

- CHECK IN TIME / HORA DE CHECK IN: 16:00 pm
- CHECK OUT TIME / HORA DE CHECK OUT: 12:00 pm
- LATE CHECK-OUT / Y (CHARGE: Yes)

**IMPORTANT ADDITIONAL INFORMATION / INFORMACIÓN ADICIONAL**

- MAJOR COMPETITORS / SIMILAR PROPERTIES CLOSE BY:  
 COMPETENCIA / HOTELES CERCANOS QUE OFREZCAN SERVICIOS SIMILARES:

**HOTEL NAME/ Melia Buena Vista**  
**DISTANCE FROM THE PROPERTY/ 18 km**  
**NOMBRE DEL HOTEL: Melia Buena Vista**  
**DISTANCIA DESDE EL HOTEL: 18 km**

**HOTEL NAME/ Royalton Cayo Santa María**  
**DISTANCE FROM THE PROPERTY/ 6 km**  
**NOMBRE DEL HOTEL: Royalton Cayo Santa María**  
**DISTANCIA DESDE EL HOTEL: 6 km**

**RESERVATION POLICY / POLITICA DE RESERVACION**

- Guarantee mandatory at time of booking for confirmation  
 Garantía obligatoria para confirmar la reserva (Y/N):

**ACCEPTABLE FORMS OF GUARANTEE/ METODOS DE GARANTIZACION**

- Credit Cards / Tarjetas de crédito (Y/N):  
 Please specify / Por favor especificar cuáles:

AMEX		DINERS		MASTERCARD	X	VISA	X	JCB		EUROCARD	
------	--	--------	--	------------	---	------	---	-----	--	----------	--

- Preferred currency: CUC
- Travel Agency voucher (only with existing agreement) / Bono Agencia de Viajes (sólo Agencias con acuerdo) (Y/N): Y
- Travel Agency IATA code / Código IATA de la Agencia (Y/N): Y
- 1 night deposit plus taxes before guest arrival / Depósito de 1 noche más impuestos antes de la llegada del cliente (Y/N): N
- 1 night deposit plus taxes to be charged on client's credit card / Cargo del Depósito de 1 noche más impuestos en la tarjeta de crédito del cliente (Y/N): N
- Deposit will be required to guarantee booking on special events/ Depósito requerido para garantizar la reserva en eventos especiales (Y/N): Y

- Deposit Rule / Política de Depósitos:

AMOUNT / IMPORTE		DEALINE / FECHA LIMITE	
Fixed amount / Importe fijo		At time of booking / Al realizar la reserva	
Nights of stay / Noches de estancia	X	Days prior to arrival / Días antes de la llegada	X
Percentage of stay / Porcentaje de la estancia		Hours prior to arrival / Horas antes de la llegada	
Tax included in deposit / Impuestos incl. En Depósito		Days after reservation/ Días después de reservar	
		Hours after reservation / Horas después de reservar	

**Hotel Account's Bank details with USD / EUROS CURRENCY:**

BANCO: SABADELLATLANTICO

CUENTA: 0073090324

DIRECCION. TITULAR: Calle Elvira Méndez, No 10. Edificio del Banco do Brasil, Panamá 5, República de Panamá.

SWIFT: BSABESBB

¡¡ IMPORTANT: When you make the payment you should not make any mention to Havana, neither to the hotel or Cuba. !!

**RELEASE / RESERVATION LEAD TIME / ANTELACION PARA EFECTUAR RESERVA**

- 24 hours prior to arrival (Hotel local time) / 24 horas antes de la llegada (hora local) (Y/N) Y
- 49 hours prior to arrival (Hotel local time) / 49 horas antes de la llegada (hora local) (Y/N)
- Pls, indicate other if different / Por favor, indicar otro si es diferente

**CANCELTION POLICY / POLITICA DE CANCELACION**

- Contract policy/ Según política de contrato.

6PM	4PM	OTHER/OTRA
-----	-----	------------

- If reservation is guaranteed and client is No Show, penalty of 1 night of stay will be charged / Si la reserva está garantizada y el cliente es No Show, se cargará una noche de estancia como gastos de cancelación (Y/N): Y
- If reservation is guaranteed by deposit and client is No Show, the amount paid as deposit will not be refundable / Si la reserva está garantizada con depósito y el cliente es No show, no se reembolsará el depósito (Y/N): N
- If reservation is guaranteed and cancelation take place within 12 hours prior to arrival, penalty of 1 night of stay will be charged / Si la reserva está garantizada y es anulada en el transcurso de las 12 horas anteriores a la llegada, se cargará una noche de estancia como gastos de cancelación (Y/N):Y