



WAVE

DEL HUÉSPED



BIENVENIDOS

En nombre de nuestro equipo, queremos darle la bienvenida al Hotel Isla Múcura.

Como anfitriones, queremos brindarles la mejor experiencia posible y cumplir con sus expectativas, para que puedan tener una estadía maravillosa.

Hemos diseñado este manual para facilitar tu estadía, dentro de él, encontrará instrucciones y consejos para que aproveches y disfrutes al máximo.

¡Muchas gracias por elegirnos y nos vemos pronto!



CONTENIDO

01
INSTRUCCIONES DE LLEGADA.

02
POLÍTICAS DE TRANSPORTE

03
HORARIO CHECK IN / OUT.

04
INFORMACIÓN DE RESTAURANTES.

05
EXTRAS IMPORTANTES.

06
REGLAS Y RECOMENDACIONES.

CARTAGENA

RUTAS DE MAR: Es el servicio de transporte exclusivo desde Cartagena para nuestros huéspedes.

Punto de Encuentro: Muelle de la bodeguita Puerta No 4

Horario Check in: 08:00 am.

Salida de la Embarcación: 09:00 am.

Peso de equipaje permitido: 8 kg por persona y un morral de mano.

Valor: \$160,000 COP por trayecto.

Impuesto de ingreso al Parque Natural: \$29,000 COP (efectivo).

RETORNO DEL HOTEL ISLA MÚCURA A CARTAGENA

Hora de Salida: 11:30 am desde el hotel.

Tiempo de trayecto: 2 horas. Aprox.

NOTA: Recomendamos estar media hora antes en el muelle para realizar el proceso de Check in y poder embarcar. Recuerde que es único horario.

TOLÚ

MÚCURA EXPRESS: Es el servicio de transporte exclusivo desde Tolú para nuestros huéspedes.

Punto de Encuentro: Oficina de Múcura Express.

Horario Check in: 11:00 am.

Salida de la lancha: 12:00 m.

Peso permitido: 8 kg por persona y un morral de mano.

Valor: \$90,000 COP por trayecto.

RETORNO DEL HOTEL ISLA MUCURA A TOLÚ

Hora de Salida: 10:00 am desde el hotel.

Tiempo de trayecto: 1 hora. Aprox.

NOTA: Recomendamos estar media hora antes en el muelle para realizar el proceso de Check in y poder embarcar. Recuerde que es único horario.



INSTRUCCIONES DE LLEGADA

01





POLÍTICAS DE TRANSPORTE

02

MALETAS: Cada persona puede llevar una maleta de mano de MAX 8KG y un artículo personal, entre una cartera, mochila o pañalera

NOTA: Todos sus objetos personales deben viajar en bodega. No nos hacemos responsables por pérdidas y daños materiales.

NIÑOS: Menores de 3 años no pagan, de 3 años en adelante pagan la tarifa normal.

MASCOTAS INGRESO CARTAGENA:

PEQUEÑAS (MENOS DE 10KG): Deben viajar en brazos dentro de su guacal, sin ningún costo.

MEDIANAS (DE 10KG A 15KG): Deben pagar un valor de \$55.000 por trayecto.

GRANDES (MAS DE 16KG): Deben pagar un valor de \$85.000 por trayecto.

MASCOTAS INGRESO TOLÚ:

PEQUEÑAS (MENOS DE 10KG): Deben viajar en brazos dentro de su guacal, sin ningún costo.

MEDIANAS (DE 10KG A 15KG): Deben pagar un valor de \$35.000 por trayecto.

GRANDES (MAS DE 16KG): Deben pagar un valor de \$65.000 por trayecto.

NORMAS: Por seguridad no se permite el embarque de los siguientes pasajeros:

- Mujeres embarazadas pueden viajar con autorización médica.
- Personas en estado de embriaguez o bajo el estado de sustancias psicoactivas.
- Está prohibido fumar en la embarcación, levantarse del asiento durante el movimiento, realizar cualquier maniobra que ponga en riesgo la seguridad de los pasajeros.

El uso del chaleco salvavidas es obligatorio por motivos de seguridad. En caso de no portarlo o retirarlo en el momento del trayecto, será multado por incumplimiento.

La capacidad de las lanchas es limitada, debe realizar su **RESERVACIÓN** para garantizar su cupo.

El hotel no se hace cargo de su llegada, si no cuenta con reserva anticipada.



CHEK - IN

03

El Check in se realizará a la 13:00pm.

En caso que el hotel cuente con su habitación disponible a la hora de su llegada, se le entregará de inmediato sin costo adicional.

De lo contrario, podrás dejar sus maletas en la recepción y disfrutar de las instalaciones.

En caso de tener alergias, problemas de movilidad o enfermedades graves, es importante informar a la hora del check in, para poder estar preparados a atender cualquier emergencia.



COMUNICACIÓN

En las habitaciones encontraras un QR con el que te podrás comunicar para cualquier solicitud. También puedes acercarte a nuestra recepción en cualquier momento, está disponible 24 horas.

FORMAS DE PAGO

Recibimos las siguientes formas de pago: Efectivo, plataforma virtual (w o m p i), Paypal, Transferencia bancaria, y datáfono, pagos no presenciales PNP. Aceptamos, tarjetas de crédito y débito internacional, tales como VISA, American Express y MasterCard. NO ACEPTAMOS DINERS CLUB

CHEK - OUT

Hora de Check out 09:00 am.

Si sales después de este horario, esto acarreará una multa de \$150,000 por hora.

En caso de no entregar su habitación antes de la 13:00pm, deberás asumir el 100% del hospedaje y su estadia estará sujeta a disponibilidad.

MASCOTAS



POLÍTICAS DE ESTADÍA PARA MASCOTAS

1. Tipo de mascota: Hotel Isla Múcura aceptará únicamente las siguientes mascotas: perros y gatos.
2. Peso: Se aceptan mascotas de hasta de 50 kilogramos(110 libras).
3. Raza: Se exige la utilización obligatoria del bozal para las razas potencialmente peligrosas, de acuerdo con el Código de Policía vigente en Colombia.
4. Cantidad: Se aceptará una (1) mascota por habitación.
5. Tarifa Regular: \$60.000 por cada noche de estadía, con impuestos incluidos.
Las reservas para las mascotas solo se podrán gestionar en la línea directa de reservas +57 3104818039 del hotel.
6. Correa: Toda mascota debe estar acompañada por un adulto, estar bajo el control total de esa persona y tener siempre su correa cuando esté por fuera de la habitación.
7. Áreas restringidas para mascotas: En ningún momento se permitirá el ingreso de mascotas a zonas restringidas dentro de las siguientes áreas del hotel: Área de piscina ni Restaurante, excepto por razones de tránsito desde la habitación hasta la salida más cercana.
8. En la habitación:
 - I) Las mascotas deben estar acompañadas en todo momento por el huésped o el adulto registrado en el hotel.
 - II) El huésped se compromete a informar de manera inmediata sobre situaciones de limpieza especial o daño material dentro de la habitación. En caso de presentarse cualquier daño a la habitación, se cobrará una penalidad de Quinientos Mil Pesos \$500,000 COP para el mantenimiento y arreglo de la habitación.

RESTAURANTE LAS PALMAS

COP

HORARIOS DE RESTAURANTE:

Desayuno: 07:00 am hasta 09:30 am

Almuerzo: 12:30 pm hasta 3:00 pm

Cena: 7:00 pm hasta 9:30 pm

Encontrarás la opción perfecta en nuestro restaurante, el favorito por nuestros huéspedes por su amplia variedad gastronómica.

PLAN DE ALIMENTACIÓN:

\$249.000 COP diarios por persona.

INCLUYE:

Desayuno: Amplia variedad de amasijos; fruta de temporada; selección de quesos y jamón; zona caliente, cereales yogures; frutos secos; jugos naturales, lácteos, estación de bebidas calientes.

Valor: \$65.000 COP

Almuerzo: Entradas frías y calientes, barra de ensaladas y antipastos, acompañamientos, carnes, pescados y aves; zona de hidratación con jugo de temporada; postre de la casa y estación de café.

Valor: \$92.000 COP

Cena: Preparaciones tradicionales o típicas en donde rescatamos las raíces de nuestra comida caribeña, con variedad de entradas frías/calientes, carnes, acompañamientos y postres.

Valor: \$92.000 COP

En caso de ser vegetariano, vegano, o tener alguna restricción en su alimentación, informar en su reserva o en Check In.

<https://hotelislamucura.com/restaurante-las-palmas/>



INFORMACIÓN 04 RESTAURANTES



INFORMACIÓN

RESTAURANTES

04

Brisas Bar

HORARIOS DEL BAR

Abre a las 10:00 AM y Cierra a las 12:00 AM

Nuestro Bar es perfecto para relajarte, escuchar música y ver las mejores puestas del sol del Caribe.

Ofrecemos una carta de bebidas, Cocteles, vinos, cervezas, jugos y licores nacionales e importados.

Contamos con una oferta gastronómica de pizzas, ceviches, platos del chef, a la parrilla y para picar.

<https://hotelislamucura.com/restaurante-las-palmas/>





SPA 05

Masaje Paraíso

Masaje relajante con menos presión, con exfoliación corporal y facial, maderoterapia.

Tiene una duración de 45 minutos.

\$ 120.000 cop

Masaje Descontracturante

Masaje localizado con más presión y quiropráctico en la espalda.

Tiene una duración de 30 minutos.

\$ 90.000 cop

Horarios

09:00am hasta 12:00pm

2:00pm hasta 5:00pm

05

CELEBRACIONES



Cena Romántica

Celebra los momentos más especiales con nosotros.

Una cena para dos personas frente al mar, con una decoración especial que incluye: entrada, plato fuerte, postre y botella de vino.

Desayuno Especial

Perfecto para celebrar cumpleaños, aniversarios o sorprender a esa persona especial.

Incluye decoración con globos, torta y desayuno del buffet.

Decoración Especial

Decoración especial en la habitación, con globos de diferentes tamaños y colores, botella de vino de la casa y canasta de frutas. Si el motivo es cumpleaños, incluye torta.

Decoración Sencilla

Decoración sencilla en la habitación, con globos y conchas. Si el motivo es cumpleaños, incluye torta.

Para más información, comunícate a nuestra línea de reservas Cel: +57 310 481 8039

Tour Snorkel
\$70.000 cop



Tour Fitoplancton
\$70.000 cop



Pesca Artesanal
\$250.000



Taxi a otras islas
\$70.000 cop



05

ACTIVIDADES

Tenemos disponibles para ti diferentes actividades de pago, que puedes adquirir directamente en isla mucura.



Kayak

\$40.000 cop
60 min.



Paddle Surf

\$40.000 cop



Velero

\$250.000 cop
Pareja



Medusas

\$70.000 cop



EXPERIENCIAS



Club de niños



Atardeceres



Juegos de mesa

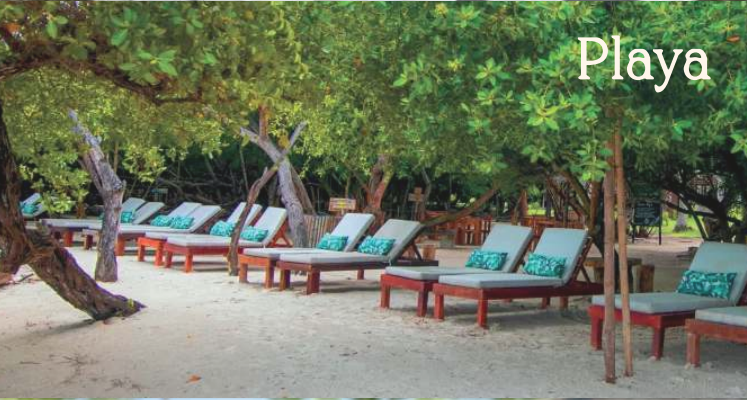
06



Juegos en el jardín



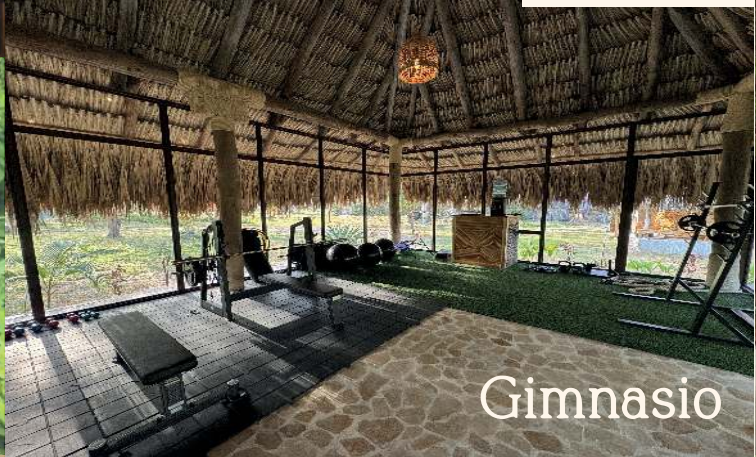
Vista de Estrellas



Playa



Caminata ecológica



Gimnasio



Pet Friendly



Gastronomía



Avistamiento de Aves



POLÍTICAS DE RUIDO

07

En el Hotel Isla Múcura, la tranquilidad y el descanso de los huéspedes son una prioridad. Para garantizar un entorno libre de ruidos excesivos, se establecen las siguientes normas:

- Horarios de Silencio: De 10:00 p.m. a 8:00 a.m., se debe mantener un nivel de ruido bajo en habitaciones y áreas comunes.
- Zonas Comunes: Se recomienda un comportamiento respetuoso en espacios compartidos. Los eventos organizados por el hotel tendrán horarios y ubicaciones específicas para minimizar molestias.
- Música y Dispositivos Sonoros: El volumen de música y dispositivos electrónicos debe ser bajo para evitar molestias.
- Responsabilidad de los Huéspedes: Cada huésped es responsable de sus visitantes, quienes deben cumplir las mismas normas.
- Intervención del Personal: Si se detecta ruido excesivo, se hará un aviso verbal o escrito. En caso de incumplimiento reiterado, el huésped podría ser reubicado o incluso retirado del hotel sin reembolso.
- Acciones Legales: En casos graves, el hotel puede tomar medidas legales y aplicar sanciones económicas si el ruido afecta la experiencia de otros huéspedes o la reputación del establecimiento.
- Áreas Designadas: Las actividades ruidosas solo se permitirán en zonas específicas del hotel, con planificación para reducir su impacto.
- Compromiso con la Tranquilidad: Se espera la colaboración de todos los huéspedes para mantener un ambiente relajante y armonioso.



REGLAS Y RECOMENDACIONES

08

- Al momento del check-in, debes presentar documentos de identidad originales. (No se admiten fotocopias)
 - Solo se acepta el ingreso de los huéspedes registrados en la reserva. La persona adicional tiene un valor según la temporada y está sujeta a disponibilidad.
 - El hotel hace cumplimiento a la Ley 679 de 2001 ESCNNA: Por medio del cual, se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual a menores de edad. Por esta razón, todo menor de edad debe ingresar con sus padres, en caso de no ser así, debe presentar un permiso de sus padres autenticado por notaria.
 - Se entregarán las llaves a la hora del ingreso, la pérdida de éstas tiene un costo de COP 50.000.
 - Somos una propiedad libre de humo, por lo que no se permite fumar en las habitaciones, hay una zona exclusiva para este uso. En caso, de incumplir esta norma se cobra una multa.
 - El hotel no se hace responsable por objetos personales, pérdidas o robos. Se recomienda utilizar la caja fuerte de la habitación y tomar precauciones adicionales para asegurar la seguridad de sus pertenencias.
 - Recomendamos traer bloqueador solar, bronceador, gel/aerosol refrescante, medicamentos necesarios y zapatos para playa debido a la presencia de corales.
 - Nos destacamos por ofrecer un ambiente de paz y tranquilidad. Por esto, no es permitido el volumen máximo de 8 decibeles en las habitaciones.
 - En caso de tener alergias, problemas de movilidad o enfermedades graves, es importante informar a la hora del check in, para poder estar preparados a atender cualquier emergencia.
- 