



Hello Kitty® Cancún

POLÍTICA DE RESERVAS Y LISTA DE ESPERA

Se podrán realizar exclusivamente en línea las reservaciones a través del sistema de Open Table <https://bit.ly/OT-HelloKittyCafeCancun> o sistema Tock <https://bit.ly/HKC-Cancun>; se realizan reservaciones de lunes a domingo de 09:30 a 18:30 horas y el acceso se da conforme se llega mediante el registro en lista de espera.

Al realizar la reserva por medio del sistema de Open Table se tendrá que realizar un pago por un monto de \$500.00 MXN por persona, en caso de que sea a través de Tock será un monto de \$50.00 USD por persona, mismo que bonificará automáticamente a tu consumo en el Café (ya sea en tienda o restaurante).

Sabemos que los imprevistos suceden, por lo que las reservaciones realizadas por Open Table y Tock se podrán cancelar, con ello se reembolsará el saldo retenido, en todo momento, siempre y cuando no rebase un periodo máximo de 48 horas antes de la fecha agendada.

En caso de acudir sin reservación, el acceso será por medio de registro en la lista de espera, en donde al momento de su llegada se indicará el tiempo aproximado de espera para el ingreso, esto dependiendo de cuantas personas se encuentren o no anotadas previo a su llegada. La asignación de mesa será de acuerdo con el orden de llegada y número de reservas existentes en turno, es importante mencionar que el aforo máximo en Hello Kitty® Cancún es de 220 personas, 80% de aforo destinado a reservaciones y 20% destinado a lista de espera.

Al realizar la reserva, o el registro en la lista de espera (según corresponda) se deberá indicar:

- Nombre de la persona a quien debe quedar la reserva
- Nombre de la persona quien hace la reserva
- Número de personas asistentes
- Día y hora de la reserva
- Motivo de la reserva (opcional y sólo en caso de festejar algo en especial)
- Número de teléfono (celular)
- Correo electrónico de contacto
- Observaciones adicionales: Especificar si se tiene algún requerimiento especial, algún tipo de alergia, o algún apoyo especial necesario

En caso de contar con reservación, Hello Kitty® Cancún ofrece un periodo de tolerancia de 10 minutos de espera para la llegada del comensal, pasado este tiempo Hello Kitty® Cancún intentará corroborar la reserva con el cliente, en caso de no obtener respuesta Hello Kitty® Cancún tiene el derecho de reasignar su reserva (mesa) a otro cliente. No se solicita garantía alguna para la realización de la reserva.

CANCELACIÓN DE RESERVAS

La cancelación de una reservación se podrá realizar a través del mismo medio por el cual se haya realizado en un inicio dicha reserva, esto quiere decir si se realizó por Open Table o Tock, se podrá cancelar por este mismo medio. No hay penalizaciones por parte de Hello Kitty® Cancún a las cancelaciones realizadas siempre y cuando no rebase un periodo máximo de 48 horas antes de la fecha agendada, Perderás tu deposito si no te presentas, si cancelas o modificas posteriormente. sin embargo, al tratarse de una reservación realizada por OpenTable, se deben atener a las disposiciones aplicables para dicha página, las cuales se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.opentable.com.mx/legal/terms-and-conditions>, al tratarse de una reservación realizada por Tock, se deben atener a las disposiciones aplicables para dicha página las cuales se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.exploretock.com/terms>

Cualquier duda o aclaración sobre los presentes términos se pone a disposición el número telefónico 55 9216 4350 o mediante correo electrónico en hi@hellokitty.cafe.

Hello Kitty® Cancún se reserva el derecho de modificar términos y/o Condiciones Generales de contratación, informando a los usuarios acerca de las mismas.

EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO DISCRIMINAMOS

En la CDMX se prohíbe negar, excluir o distinguir el acceso o prestación del servicio a cualquier persona o colectivo social por su origen nacional, étnico, color de piel, lengua, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, formas de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos. Para más información Línea de No Discriminación LOCATEL: 56 58 1111.