



**DIRECTORIO DE SERVICIOS**

**MANUALE DEI SERVIZI**

**DIRECTORY OF SERVICES**

**HOTEL INFORMATION**

Ejemplar propiedad del hotel

Copia proprietà dell'hotel

Property of the hotel

Hotelgelände

**Estimado Huésped,**

A nombre de los colaboradores y la Dirección General de los Hoteles Luma y Kavia Plus, le damos la más cordial bienvenida a nuestras instalaciones.

Es un honor tenerlo como huésped y deseamos que su estadía con nosotros sea cómoda y placentera.

Hemos preparado especialmente para Usted este Directorio de Servicios que le ofrecerá una amplia orientación sobre las facilidades de nuestro hotel, con el objetivo de que disfrute al máximo sus vacaciones.

Le informamos que nuestra empresa tiene el compromiso de contribuir con el cuidado al medio ambiente.

Le invitamos muy cordialmente a unirse con nosotros en éste esfuerzo de preservar nuestro entorno y poder compartir con las futuras generaciones éste paraíso natural.

Por favor no dude en acudir a nosotros en caso de requerir mayor asistencia.

Le deseamos una feliz estadía.

Atentamente,

La Dirección General  
HOTEL LUMA

# SERVICIOS Y PLANES DE COMIDA DEL HOTEL



### **PLAN EUROPEO**

Para disfrutar del **Programa Europeo**, le fue entregado al momento de registrarse una Llave de su habitación que le identifica como nuestro huésped y le da derecho a utilizar todos los servicios incluidos en el plan que son:

**Habitación y uso de instalaciones así como Alberca y Gym en caso del Hotel Kavia Plus.**

La Tarjeta de su habitación deberá ser usado en todo momento que se encuentre registrado como nuestro huésped. Dicho Tarjeta deberá ser entregado a la recepción al momento de su salida. En caso de que se rompa, le rogamos que acuda a la recepción con su Tarjeta dañado para intercambiarlo por uno nuevo sin cargo alguno.

**El reemplazo de la tarjeta o pérdida del mismo tiene un cargo extra.** El hotel se reserva el derecho de negar cualquier servicio si el huésped no porta su Tarjeta.

### **PLAN DESAYUNO**

Para disfrutar del programa de Desayuno, le fue entregado al momento de registrarse un **CUPON DE DESAYUNO CONTINENTAL O AMERICNO** que le identifica como nuestro huésped y le da derecho a utilizar todos los servicios incluidos en el plan que son: **Desayuno en la Cafeteria del Hotel**

El CUPON se debe entregar a nuestro personal de la Cafeteira para Validar su Paquete y dar el servicio.. En caso de que se rompa, le rogamos que acuda a la recepción con el Cupon dañado para intercambiarlo por uno nuevo sin cargo alguno.

**El reemplazo del CUPON perdido tiene un cargo extra.** El hotel se reserva el derecho de negar cualquier servicio si el huésped no porta su Cupon.

# HABITACIONES





## **CUIDEMOS NUESTRO PLANETA**

### **CERTIFICACION "EARTH CHECK"**

La organización Internacional "EARTH CHECK", nos ha certificado como empresa hotelera comprometida con el medio ambiente, como parte de un programa especial dirigido a las empresas turísticas a nivel mundial. Actualmente estamos trabajando en una serie de acciones encaminadas a cumplir este compromiso, por lo cual le invitamos a que considere hacer uso de algunos de nuestros servicios más de una vez; al hacerlo podrá Usted contribuir en la reducción de consumo de energéticos tales como energía eléctrica, tratamiento de aguas residuales, productos químicos, desechos materiales, etc., tanto en este hotel como en la comunidad. Por favor tome en cuenta como ejemplo las siguientes acciones encaminadas a este fin:

- Las toallas colgadas en el baño nos indicarán que desea utilizarlas una vez más, las toallas en el piso nos indicarán que desea que se las cambiemos.
- Todo el papel que se utiliza en periódicos, revistas, folletos, etc., lo estamos reciclando; por favor no los tire a la basura y entrégueselos a su camarista cuando no los necesite más.
- Para su información, trabajamos también en el reciclaje de aluminio, vidrio y plásticos que se generan en nuestros centros de consumo. Esta tarea es una de tantas que realizamos como actividades internas del programa, con el propósito de contribuir a la reducción de desechos materiales y basura.

### **CAJAS DE SEGURIDAD**

Cada habitación cuenta con una caja de seguridad ubicada en el interior del closet. Para utilizarla simplemente ingresa un código de su gusto y posteriormente siga las instrucciones que se encuentran en la caja de seguridad. Amablemente le solicitamos que deje la puerta de la caja de seguridad abierta al término de su estancia. El hotel no se hace responsable por los valores u objetos FUERA DE LA CAJA DE SEGURIDAD DURANTE SU ESTANCIA y que se olviden en la habitación o dentro de la caja de seguridad a su salida.

### **ELECTRICIDAD**

La corriente utilizada en la habitación es de 110 volts. Le pedimos apagar todos los aparatos eléctricos en su habitación antes de salir de ella.

### **INCENDIO**

Localice las salidas de emergencia y los extintores más cercanos a su habitación. La ruta de evacuación se encuentra localizada atrás de la puerta de entrada de su habitación. Conozca como apagar su aire acondicionado. Asegúrese del buen funcionamiento de las puertas de su habitación. Asegúrese siempre de saber donde se encuentra la tarjeta de acceso de su habitación. Los Puntos de encuentro en caso de incendio están señalados en la ruta de evacuación.

### **BALCONES**

El uso de los balcones es para su comodidad y deleite. Por favor no deje objetos ni pertenencias en él sin ser atendidas, ya que el hotel no se hace responsable por pérdidas. Si necesita colgar alguna prenda hágalo en el tendedero que se encuentra en el baño de su habitación.

### **SERVICIO DE LAVANDERIA Y PLANCHADO**

**Disponibles a través de nuestro departamento de Recepción de 8:00 AM a 12:00 AM con costo extra.** La ropa debe ser recibida antes de las 11:00 AM para que le sea regresada el mismo día.

### **MANTENIMIENTO**

Si en su habitación existe algo que no se encuentre en perfectas condiciones, le agradeceremos reportarlo a nuestro departamento de Hot Line en Recepcion para su debido seguimiento.

### **SEGURIDAD**

Todas las habitaciones cuentan con chapa de doble seguro, que le rogamos utilizar cuando se encuentre en la habitación. Si extravía la tarjeta de acceso de su habitación, favor de contactar a nuestro departamento de Recepción para su correspondiente reposición. **Le informamos que existe un cargo extra por el extravió de cada tarjeta de acceso.**

### **AMA DE LLAVES**

Para que su estancia sea confortable, con gusto le ofrecemos artículos extras en su habitación tales como toallas, almohadas, ganchos, artículos de tocador, etc., etc. Para cualquier requerimiento de limpieza, por favor haga su solicitud a través del departamento de Hot Line en Recepcion

### **SUMINISTROS**

Los artículos que se encuentran en su habitación (blancos, toallas, vasos, etc.) son suministrados para su uso y conveniencia, y también para el uso de nuestros huéspedes subsecuentes; **dichos productos se encuentran en nuestro inventario diario, por lo que cualquiera de estos productos que se llegara a extraviar o dañar, será cargado a su cuenta.**

### **MASCOTAS**

Lamentamos mucho no poder permitir la entrada de animales al hotel

### **OBJETOS PERDIDOS**

Favor de contactar a Servicio al Huésped/Recepcion , para su asistencia y mayor información.

# RECEPCIÓN



### **HORARIO DE SALIDA 12:00 PM**

En su día de salida, como cortesía a las personas en llegada, les solicitamos amablemente que desocupe la habitación a las 12:00 PM. Le sugerimos liquidar cualquier cargo que tenga en su cuenta un día antes. **Asegúrese de traer las tarjetas de acceso de la habitación antes de su salida, para evitar cargos extras en su cuenta.**

### **LLAVES DE HABITACIÓN – TARJETAS ELECTRONICAS**

Usted puede solicitar un máximo de tres tarjetas de acceso de la habitación para su uso personal durante su estancia, pero le informamos que por cada tarjeta no devuelta existe un cargo extra. Le pedimos por favor no poner las tarjetas de acceso de su habitación sobre o cerca de teléfonos celulares u otros aparatos que contengan objetos electro- magnéticos, ya que se podría ocasionar fácilmente la desprogramación de la tarjeta electrónica.

### **“LATE CHECK-OUT”**

**Si el día de su salida, desea permanecer en la habitación después de las 12:00 PM, le agradeceremos notificar a la Recepción para obtener la autorización de un "Late Check-Out" o "Salida Tarde" (sujeto a disponibilidad del día), con un cargo extra, máximo hasta las 3:00 PM.**

### **CAMBIO DE MONEDA**

Se proporciona en la Casa de Cambio ubicada en un costado del entrada del Lobby( este es un servido externo y el Hotel no se hace responsable sobre este servicio)

### **TARJETAS DE CRÉDITO**

Se aceptan las siguientes tarjetas de crédito: , Visa y Master Card.

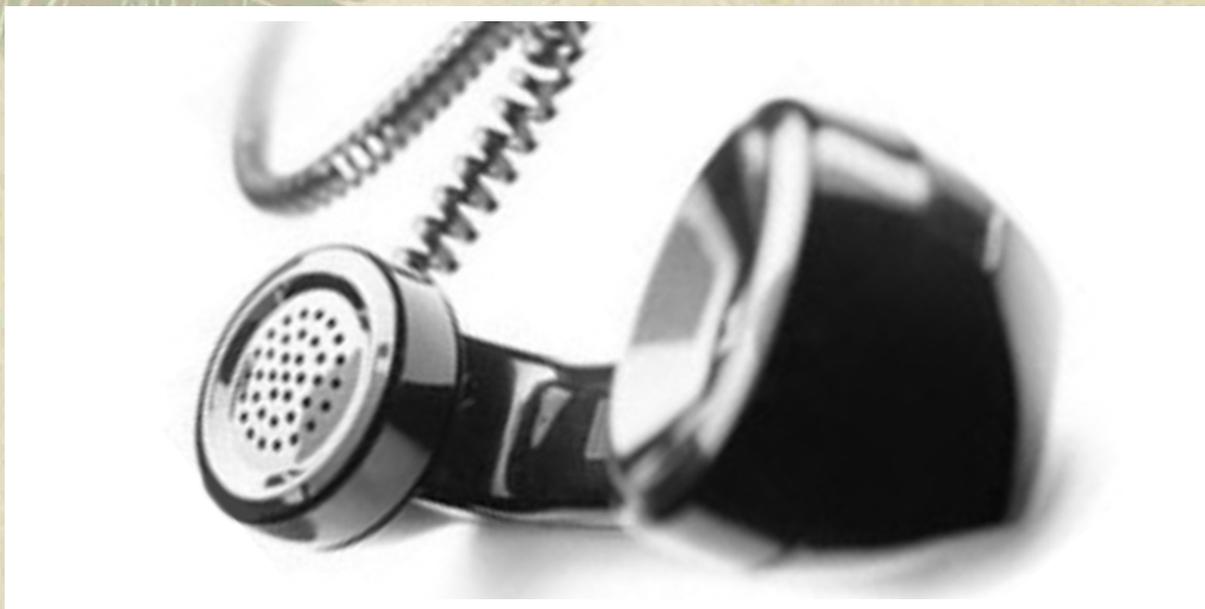
### **TAXIS**

Favor de solicitar el servicio de taxis con nuestro Recepcion en la entrada del hotel. Para su información los taxis locales no cuentan con taxímetro, pero hay tarifas establecidas para la mayoría de los lugares. Le sugerimos informarse acerca de estas tarifas antes de salir del hotel.

### **ESTACIONAMIENTO**

**SOBRE DISPONIBILIDAD en el Estacionamiento del Hotel .**No nos hacemos responsables por daños de su vehículo, robos parciales y/o totales.

# TELÉFONO



**LLAMADAS INTERNAS GRATUITAS O EXTERNAS CON CARGO**

Si desea hacer llamadas Externas o de larga distancia desde el teléfono de su habitación debe pedir información a la ext 100 Recepcion.

Llamadas Internas de Habitación a Habitación o Llamadas a Recepción o servicio son gratuitas.

PARA MARCAR DE HABITACION A HABITACION DEBE MARCAR EL NUMERO CORRESPONDIENTE AL NUMERO DE HABITACION

**MENSAJES**

Favor de comunicarse con la operadora /Recepcion . Los mensajes urgentes serán enviados a su habitación a la brevedad posible.

**LLAMADAS DE DESPERTADOR**

Para solicitar este servicio, llame a la operadora /Recepcion

**INTERNET**

**El Servicio de Internet está Disponible en la Mayor parte del Hotel y Habitaciones, disponible las 24 horas sin cargo extra.**

## NUMEROS DIRECTOS Y ÚTILES

**100 – RECEPCION**

# MENU CAFETERIA LUMA LA GALERIA



## DESAYUNOS

\*Disponible de Lunes a Domingo de 8:00 am a 11:00 am

### DESAYUNO CONTINENTAL \$ 50

Café, Té, Leche, Cereal, Pan tostado, Mantequilla, Mermelada.

### DESAYUNO AMERICANO \$ 120

Café, Té, Leche, Cereal, Pan tostado, Mantequilla, Mermelada, Huevos revueltos con salchicha o waffles.

### DESAYUNO A LA CARTA

Hot cakes (3 piezas) con chocolate o mermelada o maple	\$ 89
Omelette natural	\$ 95
Omelette con champignon	\$ 105
Omelette jamón y queso	\$ 115
Huevos revueltos al gusto 2 ingredientes a elegir: Champignon, jamón, queso, cebolla, jitomate.	\$ 115
Sandwich Luma Jamón de pavo, queso gouda, huevo frito, cebolla, jitomate.	\$ 88
Chilaquiles Verdes o Rojos con huevo	\$ 95 \$ 30
Waffles Con azúcar, canela, miel maple.	\$ 85
Canasta de pan dulce (3 piezas)	\$ 60

Los precios en este menú incluyen I.V.A.  
El consumo de productos crudos es responsabilidad de quien los consume.



## CAFETERÍA

### POSTRES

Pastel de queso con frambuesa	\$ 45
Pastel imposible	\$ 45
Tiramisu	\$ 53
Helado del día	\$ 39

### CAFÉ

Americano	\$ 25
Capuccino	\$ 32
Expresso	\$ 28
Expresso doble	\$ 56
Latte	\$ 35

### REFRESCOS

Coca cola	\$ 35
Coca cola light	\$ 35
Sprite	\$ 35
Red Bull	\$ 50
Agua mineral	\$ 35
Fresca	\$ 35
Agua natural	\$ 35

### JUGOS

Naranja	\$ 55
Jugo verde	\$ 55

### AGUAS

Limonada	\$ 35
Naranjada	\$ 35

Los precios en este menú incluyen I.V.A.  
El consumo de productos crudos es responsabilidad de quien los consume.

## **CAFETERIA "LUMA " (*Plan Desayuno*)**

Ubicado en la parte frente atrás del lobby en el Hotel Luma , donde podrá disfrutar de nuestro Desayuno Continental o Desayuno a la Carta Menu Especial

Favor de vestir ropa casual (no traje de baño o descalzo).  
El horario es:

07:00 – 11:00      • Desayuno Buffet

11:00 – 15:00      • Cafeteria

# OTROS SERVICIOS de venta en Recepción y Concierge Desk



### PRIMEROS AUXILIOS Y MÉDICO

Servicio Médico disponible las 24 horas. El médico acude con previa cita, la cual puede ser concertada por el paramédico responsable del puesto de primeros auxilios. **Las consultas médicas, medicinas y material de curación son con cargo al huésped.** (Ext.100).

## LUMA DELUXE

### BENEFICIOS DE ESTE PROGRAMA



## PROMOCIÓN

Upgrade habitación a categoría "DELUXE"  
Upgrade your room to "DELUX CATEGORY"

- Habitación con terraza / Room with balcon
- WiFi High Speed
- Cafetera / Coffee Maker
- Set de café / Coffee Set
- Salida tarde / Late check out
- Botellas de agua / Water bottles
- 20% Descuento en cafetería

HOTELES LUMA  
AV TULUM CON CALLE CLABELES  
COLONIA CENTRO, CANCUN Q. ROO TEL:  
+52-998-6040424

[www.hotellumacancun.com](http://www.hotellumacancun.com)