

Monterrey, Nuevo León a 06 de marzo de 2017

Lic. Edith Freyre Altamirano
Jefa de atención a invitados.
Hotel «Los Robles»
Asunto: Queja de Hotel «Los Robles» Acapulco

Estimada Lic. Edith:

Soy una persona quien siempre ha preferido su cadena de hoteles en toda la república mexicana por la atención y el esmero real que siempre ponen en cada uno de los detalles para hacer una experiencia inolvidable en cada viaje; sin embargo, toda regla tiene, por lo menos, una excepción y creo que en esta ocasión me tocó a mí por todas las situaciones que ocurrieron en mi último viaje a Acapulco.

Me hospedé con mi pareja del 29 de febrero al 04 de marzo. Al llegar, me comentaron que no tenían registrada mi habitación y que el hotel se encontraba lleno en ese momento, le mostré mi comprobante de pago y reservación a Pablo quien estaba en ese momento en el front desk y después de revisarlo me indicó que «la lista no fue actualizada desde ayer, por eso es que no estaba reflejado el movimiento, pero aquí ya aparece» me entregó mi llave, explicó algunas generalidades y deseó una buena estancia.

El día 02 de marzo, hice una reservación para el restaurante «Di Mare» a las 19.30 horas, cuando hicimos presencia en el restaurante, a las 19.10 horas, comentaron que estaban «un poquito retrasados porque abrimos tarde» que si no habría problema en esperar. Dicho defase duró cerca de 40 minutos y comenzamos la cena alrededor de las 20.15 horas y el menú que solicitamos no estaba del todo disponible, lo peor de todo es que ni siquiera nos avisaron, simplemente nos sirvieron otro platillo que «más o menos corresponde a lo que había solicitado».

Por último, el día que nos retiramos, se solicitó el servicio de despertador a las 6.30 am puesto que teníamos que viajar de regreso a Monterrey, de donde somos originarios, nos llamaron hasta las 6.50 am porque «hubo cambio de turno y no habíamos revisado la lista de despertador»

Es por esta razón que solicito que en consecuencia a este tipo de detalles, me sea reembolsado por lo menos, el 30% de toda la inversión que hice al reservar mis servicios con ustedes, considero que es un importe adecuado por tales descortesías, para que usted pueda validar todo lo aquí dicho, en el libro de huéspedes (página 32, comentario C) dejé mi sentir al respecto de lo sucedido, ahí lo puede verificar.

Quedo a la espera de sus amables atenciones.
Saludos,
Atentamente

César Chagoya Buendía
Cliente Hotel «Los Robles» Acapulco,
Habitación 626
E-mail: cesarchb@gmail.com