FAQs

**¿Porque elegir Ana y José Hotel & Spa Tulum?**

* Descubre el encanto único de Ana y José Hotel & Spa Tulum. Ubicación paradisíaca, hospitalidad excepcional, experiencias exclusivas y compromiso con la sostenibilidad. Tu elección para un escape inolvidable.

**¿Qué servicios o amenidades tiene un costo extra?**

* Experiencias
* Servicio de Spa
* Bebidas y licores en habitación\* Consultar en reservaciones

**¿Dónde están ubicados?**

* ANA Y JOSÉ HOTEL & SPA TULUM Tulum – Boca Paila Highway km 7, Tulum, Quintana Roo, México

**¿Tiene servicio All-Inclusive?**

Si, contamos un servicio de ***Meals All-Included*** a la carta con alimentos y bebidas Premium.

**¿Qué Incluye el servicio UNIQUE FULL EXPERIENCE)?**

* Servicio de habitaciones y minibar 🍷.
* Comidas y bebidas ilimitadas 🥗.
* Club de playa 🌴
* Transporte incluido 🚗

**¿Cuántas habitaciones tienen?**

* 37 Suites de lujo

**¿Puedo pagar mi reservación con tarjeta?**

* Si, al igual que por transferencias y ligas de pago.

**¿Manejar meses sin intereses con alguna tarjeta?**

* Si, con BBVA. Hasta 6 meses sin intereses

**¿Cómo llegar al hotel?**

Existen varias formas de llegar sin embargo te mencionamos las tres principales.

* Llegando al aeropuerto internacional de Tulum
* Legando al aeropuerto internacional de Cancún
* Próximamente a través del Tren Maya

**¿La transportación está incluida?**

Si, al reservar nuestra tarifa UNIQUE FULL EXPERIENCE (APTO – HOTEL – APTO)

**¿A partir de que edad los niños tienen que pagar?**

* A partir de los 6 años

**¿Puedo tener amenidades de luna de miel, cumpleaños y/o aniversario?**

* Si, con solicitud previa con el departamento de reservaciones

**¿Cuál es el horario del servicio a la habitación?**

* 7:30 am – 10:30 pm

**¿Puedo obtener algún upgrade de habitación pagando la diferencia?**

* Si, se puede confirmar en recepción. Sujeto a disponibilidad

**¿Cuál es el número máximo de habitaciones que puedo reservar?**

* No hay restricciones, sin embargo después de 8 habitaciones se considera grupo.

**¿Me llega alguna confirmación a mi correo al realizar mi reservación?**

* Si, sin embargo puedes con nuestro departamento de reservaciones.

**Si cancelo una reservación, ¿tengo que pagar los cargos?**

* Aplica de acuerdo términos y condiciones de la tarifa reservada.

**¿Dónde puedo enviar un comentario o queja acerca de mi reserva?**

* Reservations@anayjose.com

**¿Hacen reservas para grupos?**

* Si, después de 8 habitaciones se considera grupo.

**¿Puedo realizar una boda con su hotel?**

* Si, consulta con nuestra área de bodas y eventos a través del siguiente correo: weddings@tulumresorts.com

**¿El hotel tiene acceso a una red de Internet?**

* Si, en todo el hotel y área de playa

**¿Dónde puedo encontrar el número de teléfono y fax del hotel?**

* En nuestra página web y redes sociales - Email: reservations@anayjose.com
* Tel: +52 (998) 880 5629 / 880 6022

**¿Cuentan con gimnasio?**

* Si

¿**Cuentan con servicio de lavandería?**

* Si

**¿Cuál es el número máximo de huéspedes que pueden estar en una habitación?**

* Depende del tipo de habitación reservada. El mínimo es 1 y máximo 10 (Casa de agua)

**¿Se puede fumar en las habitaciones?**

* No

**¿Qué se requiere para hacer el check-in en el resort?**

* **Una identificación y un deposito en garantía**

**¿Cuál es el horario de Check-in?**

* 15:00 pm

**¿Se puede llegar antes de la hora establecida del check-in (antes de las 3:00 p.m.)?**

* Si, sin embargo la entrega de habitación es a partir de las 15:00 pm.

**¿Si llego de madrugada, hay alguien que me ayude?**

* Si