

REGLA MEN TO



1. Las relaciones contraídas por los servicios de hospedaje se regirán por la legislación civil, mercantil y cualquier otra que sea aplicable.
2. Todos los huéspedes tienen la obligación de identificarse (con identificación oficial vigente) y registrarse personalmente. Tratándose de grupos, el registro lo hará un representante de dicho grupo. En caso de grupos donde haya menores, los responsables del grupo deben dormir en el hotel y acreditar las identificaciones de cada uno de los menores, así como presentar el permiso por escrito correspondiente firmado por los padres o tutores de los mismos.

3. El huésped validará en la tarjeta de registro la duración de su estancia.
4. El cobro de la habitación se genera a partir de que la misma es entregada o puesta a disposición del huésped, por lo que a partir de ese momento se cobrará la contraprestación convenida y aceptada por dicho huésped.
5. La hora de entrada (*check-in*) a la habitación es a las 15:00 horas y la hora límite para desalojar la habitación (*check-out*) será a las 12:00 horas. El huésped tendrá un plazo de tolerancia de 60 minutos para la desocupación.
6. En caso de que el huésped no desocupe la habitación antes de las 13:00 horas del día en que deba hacerlo, quedará obligado al pago del hospedaje correspondiente al día siguiente. En caso de falta de pago, el hotel está facultado para solicitar el uso de la fuerza pública e incluso podrá retener el equipaje en garantía de pago.
7. El primer día de alojamiento se cumple cuando la habitación es puesta a disposición u ocupada por el huésped antes de las 5:00 horas.

8. El huésped deberá pagar por adelantado el costo de la habitación o habitaciones contratadas por el tiempo que hubiere reservado su estancia.
9. El hotel no acepta como forma de pago alguna distinta a efectivo, tarjeta de crédito, cheque certificado o depósito o transferencia interbancaria previamente validada en la cuenta de abono.
10. Es obligación del huésped liquidar el importe de la cuenta generada por los servicios utilizados por él y sus acompañantes.
11. El equipaje y demás bienes que introduzca el huésped en el hotel, se considera propiedad de la persona que efectúe el registro, por lo que dichos bienes podrán responder respecto de todos los adeudos por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos que en su caso hubiere. El hotel tiene potestad de retener todos estos bienes en calidad de prenda si el huésped o cliente no cubre su adeudo.

12. Queda estrictamente prohibido:

- a) Cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes (ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, etcétera.).
- b) Introducir animales de cualquier especie en las habitaciones o áreas públicas.
- c) Usar planchas, rizadores, secadoras y otros aparatos eléctricos, así como electrónicos que no formen parte del equipamiento estándar de la habitación, toda vez que pueden generar un incendio o daños físicos al huésped o a las instalaciones del hotel.
- d) Deteriorar el mobiliario, decoración, equipos o bienes del inmueble dándoles un uso distinto o inadecuado.
- e) Apropiarse de cualquier objeto propiedad del hotel, como radio reloj despertador, secadora de cabello, control remoto, toallas, etcétera.

En caso de presentarse las hipótesis indicadas en los incisos d) y e) anteriores, el huésped estará obligado a cubrir al hotel el costo de reposición o reparación de las instalaciones o bienes dañados o perdidos de acuerdo al valor comercial de los mismos.

13. En ningún caso el huésped podrá introducir en su habitación a personas no registradas.
14. Es obligación del huésped informar a la administración de enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que sucedan en el establecimiento.
15. El hotel se compromete a cumplir en tiempo y forma con el huésped lo pactado de acuerdo con la naturaleza del alojamiento.
16. El hotel no se hace responsable por el robo o la pérdida de objetos y valores no depositados en la recepción o en las cajas de seguridad de las habitaciones.
17. Si el huésped se ausenta por más de 24 horas sin previo aviso, el hotel tiene la facultad de dar por concluida su estancia, recogiendo el equipaje como garantía de pago.
18. El personal que entrega comida rápida no tiene acceso al interior de las instalaciones o las habitaciones del hotel; con gusto recibiremos los pedidos de nuestros huéspedes y les informaremos desde la recepción.

19. Dentro de las instalaciones, centros de consumo, restaurantes y bares del hotel, no se permite entrar mojado, en traje de baño o en ropa interior, descalzo, en camiseta o sin playera; además, el hotel, podrá reservarse el derecho de admisión, si el huésped se encuentra en estado inconveniente o se comporta de manera incorrecta.
20. El huésped tiene la obligación de consultar previamente los precios, tarifas y condiciones de los servicios que presta el hotel y que se exhiben en el directorio y en cada una de las áreas donde se prestan los mismos.
21. No está permitida la entrada de menores de edad a los bares del hotel.
22. En caso de que los acompañantes del huésped sean menores de edad, estos deberán estar supervisados por un adulto durante el tiempo que utilicen o permanezcan en cualquier instalación o área recreativa del hotel incluyendo alberca, restaurante, gimnasio, estacionamiento, elevadores, etc.
23. En virtud de que realizar cualquier actividad física o recreativa implica un

riesgo de accidentes y/o lesiones será única y exclusivamente responsabilidad y decisión del huésped practicar o realizar cualquier actividad física o recreativa en las instalaciones del hotel así como permitir que los menores de edad que lo acompañen las realicen, por lo que asume cualquier riesgo relacionado con dichas actividades y que deriven en lesiones personales o a terceros así como daños a las instalaciones del hotel. Por lo anterior, el huésped (incluyendo a sus acompañantes o familiares) exime y deslinda al hotel, así como a las empresas operadoras y propietarias del mismo, empresas controladoras, filiales, franquiciatarias o propietarias de las marcas involucradas, directivos, accionistas, empleados, contratantes, socios, agentes, afiliados, por cualquier daño, lesión personal, muerte accidental o cualquier otra situación que pueda resultar con motivo de las actividades referidas.

24. En caso de que el huésped (incluyendo a sus acompañantes o familiares) requieran de primeros auxilios o atención médica de urgencias, el personal del hotel, que esté debidamente capacitado,

estará autorizado para proporcionar primeros auxilios así como para pedir la ayuda médica necesaria (incluyendo paramédicos y ambulancias) con cargo al huésped, a menos de que el huésped o los familiares o acompañantes de este indiquen expresamente lo contrario, por lo que el hotel quedará liberado de cualquier responsabilidad en términos de la cláusula 23 anterior.

25. El huésped (incluyendo a sus acompañantes o familiares) está obligado a utilizar las instalaciones del hotel ejerciendo buen juicio, actuando de manera prudente y responsable, respetando en todo momento el reglamento interno del gimnasio, jacuzzi, estacionamiento, piscina y cualquier señalamiento o reglamento (los cuales se encuentran exhibidos en las áreas correspondientes) así como cualquier advertencia verbal.

26. Las instalaciones del hotel no están diseñadas para personas con sobrepeso u obesidad mórbida o aquellas que busquen someterse a un tratamiento médico o quirúrgico ni para aquellas que se encuentren en rehabilitación o

recuperación después de haber sido sujetos a algún tratamiento médico o quirúrgico. Será responsabilidad de los huéspedes que presenten alguna de las condiciones médicas antes mencionadas el hospedarse en hotel, por lo que asumen cualquier riesgo relacionado con el uso, consumo de alimentos y permanencia en las instalaciones del hotel y que deriven en lesiones personales o a terceros así como daños a las instalaciones del hotel. Por lo anterior, el huésped (incluyendo a sus acompañantes o familiares) exime y deslinda al hotel, así como a las empresas operadoras y propietarias del mismo, empresas controladoras, filiales, franquiciatarias o propietarias de las marcas involucradas, directivos, accionistas, empleados, contratantes, socios, agentes, afiliados, por cualquier daño, lesión personal, muerte accidental o cualquier otra situación que pueda resultar con motivo de su permanencia o uso de las instalaciones del hotel.

27. El hotel no presta de manera directa a los huéspedes los siguientes servicios: médico, taxi, renta de autos, agencia de viajes, transporte turístico, traslados al

aeropuerto, tours turísticos, servicio de niñera, clases de tenis; estos servicios son directamente proporcionados por terceros ajenos al hotel, por lo que dichos servicios serán contratados y pagados de manera directa e independiente por el huésped, bajo su estricta responsabilidad. El hotel no se hace responsable por la prestación de los mismos, ni de su calidad y precio.

28. Será obligación del huésped consultar los precios y pagar de forma directa a los proveedores de aquellos servicios externos que no proporciona el hotel; sin embargo, si el huésped requiere que el hotel haga el pago del servicio con cargo a su cuenta, el hotel podrá realizar un cargo extra, pero sin la responsabilidad del servicio recibido.
29. El hotel ofrece al huésped registrado un seguro de responsabilidad civil de acuerdo con la norma oficial mexicana, NOM-07-TUR-2002, que se aplicará mientras dure su estancia en el hotel.
30. Por “reservación” se entiende un convenio preparatorio del contrato entre el cliente y el hotel; para reservar

se requiere, un depósito adelantado del importe equivalente al precio total de la estancia. En caso de que el depósito sea por medio de un banco o cualquier otra forma de remesa y no cuente con una confirmación por escrito de nuestra parte, el hotel se reserva el derecho de confirmar la reservación al momento de recibir sus documentos.

31. El solicitante que cancele su reservación de tipo individual tiene derecho a solicitar el importe cuando la cancelación se informe al hotel con 48 horas de anticipación a la fecha comprometida. Si el solicitante no cancela su reservación dentro de dicho plazo, le será cargado el costo de una noche por cada habitación. En caso de que el solicitante no cancele o no ocupe la habitación el día de su reservación, perderá el importe total del depósito.

32. Nuestro establecimiento está comprometido con el Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo por lo que cualquier actividad que suponga un caso presumible de explotación sexual

o laboral de niños, niñas y adolescentes activará la ejecución de nuestro protocolo de acción y responderá ante la ley en marco de las normativas vigentes y se reportará a las autoridades correspondientes.

33. Está estrictamente prohibido realizar cualquier actividad relacionada con trata de personas, explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes dentro de las instalaciones del Hotel. Los responsables de actividades que incumplan esta normativa serán denunciados inmediatamente y puestos a disposición de las autoridades correspondientes.
34. El huésped y el hotel convienen que será causa de rescisión, la falta de cumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en este reglamento, por lo que la parte afectada podrá rescindir el contrato de hospedaje y reclamar el pago de daños y perjuicios que se le hubieren causado en la vía y forma establecida en la legislación civil vigente para la Ciudad de México y ante los Tribunales locales competentes en la Ciudad de México.

35. De acuerdo a la Ley General de Control de Tabaco las Instalaciones del Hotel son 100% libres de humo de tabaco, por lo que los huéspedes se deben abstener de fumar en las mismas, incluyendo las habitaciones no destinadas para ello.
36. En caso de que el huésped contravenga lo dispuesto en la cláusula anterior, será acreedor a la penalidad establecida en la tarjeta de registro y la verá reflejada en su cuenta final.
37. El presente reglamento se elaboró con base en la Ley Federal de Turismo y Normas Oficiales Mexicanas en materia de turismo, por lo que es obligatorio tanto para el hotel como para el huésped.