

Reglamento del hotel

1. Las relaciones contraídas por los servicios de hospedaje se regirán por la legislación mercantil y se aplicarán los usos y las prácticas comunes en esta plaza.
2. Todos los huéspedes tienen la obligación de registrarse personalmente. Si se trata de un grupo de personas, el registro lo hará el representante.
3. El huésped marcará en la tarjeta de registro el tiempo que durará su estancia.
4. El huésped deberá desalojar la habitación (check-out) a las 12:00 horas, y tendrá un plazo de tolerancia de 60 minutos para la desocupación.
5. El primer día de alojamiento se cumplirá cuando la ocupación del cuarto tenga efecto antes de las 5:00 horas y su desocupación transcurrirá antes o hasta las 12:00 horas del mismo día.
6. La hora de entrada (*check-in*) a la habitación es a las 15:00 horas y la hora límite para 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.
7. Todo huésped que no traiga equipaje deberá pagar por adelantado.
8. El hotel no acepta cheques personales, ni firmas de conocimiento.
9. Es obligación del huésped liquidar el importe de la cuenta generada por los servicios utilizados. El pago podrá exigirse por adelantado o el huésped podrá garantizar el pago mediante la firma de un pagaré (*voucher*), de alguna tarjeta de crédito aceptada por el hotel, o bien, en efectivo. Si el huésped desocupa la habitación después de las 13:00 horas, el hotel puede requerir el pago 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.

- 10.** El equipaje y demás bienes que introduzca el huésped se consideran propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder a todos los adeudos por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos. El hotel tiene potestad para retener todos estos bienes en calidad de prenda si el cliente no cubre su adeudo.
- 11.** Queda estrictamente prohibido:

 - Cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes (ruidos molestos, provocar altercados, introducir música, etcétera).
 - Introducir animales de cualquier especie en las habitaciones o áreas públicas.
 - Usar planchas, rizadores, secadoras y otros aparatos electrónicos que, como no forman parte del equipamiento estándar de la habitación, pueden generar un incendio.
 - Deteriorar el mobiliario, la decoración, los equipos o bienes del inmueble al darles un uso distinto o inadecuado.
 - Apropiarse de cualquier objeto que sea propiedad del hotel, como el radio reloj despertador, la secadora de cabello, el control remoto, las toallas, etcétera.
- 12.** En ningún caso el huésped podrá introducir en su habitación a personas no registradas.
- 13.** Es obligación del huésped informar a la administración de enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que sucedan en el establecimiento.
- 14.** El hotel se compromete a cumplir en tiempo y forma con el huésped lo pactado de acuerdo con la naturaleza del alojamiento.
- 15.** El hotel no se hace responsable por el robo o la pérdida de objetos y valores no depositados en la caja de seguridad. Ponemos a disposición de nuestros huéspedes cajas de seguridad en las habitaciones.
- 16.** Si el huésped se ausenta por más de 24 horas sin previo aviso, el hotel tiene la facultad de dar por concluida la estancia y recoger el equipaje como garantía de pago.
- 17.** El personal que entrega comida rápida no tiene acceso al interior de las instalaciones ni a las habitaciones del hotel. Con gusto recibiremos los pedidos de nuestros huéspedes y les informaremos desde la recepción.

- 18.** En nuestras habitaciones y centros de consumo, nos reservamos el derecho de admisión si el huésped no lleva la ropa apropiada o si se comporta de manera incorrecta. En nuestros restaurantes y bares no se permite entrar mojado, descalzo, sin camisa o sin playera.
- 19.** El huésped tiene la obligación de consultar 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.
- 20.** El hotel no presta a los huéspedes el servicio médico, de taxi o de niñera; 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. El hotel no se hace responsable por la prestación de los mismos, ni de su calidad y precio.
- 21.** El hotel ofrece al huésped registrado un seguro de responsabilidad civil de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas NOM-07-TUR-2002, que se aplicarán mientras dure su estancia en el hotel.
- 22.** Por “reservación” se entiende un convenio preparatorio del contrato entre cliente y hotel. Para reservar se requiere de un depósito adelantado del importe equivalente al total de la primera noche de alojamiento. En caso de que el depósito sea por medio de un banco o cualquier otra forma de remesa y que 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.
- 23.** El solicitante que cancele su reservación de tipo individual tiene derecho a solicitar el importe cuando se informe sobre dicha cancelación al hotel con 48 horas o más de anticipación a la fecha comprometida, de acuerdo con la temporada. Si el solicitante no cancela su reservación en ese plazo y no ocupa la habitación el día reservado, perderá el importe del depósito.
- 24.** El huésped está obligado a respetar el reglamento interno del gimnasio, estacionamiento y piscina exhibidos en las áreas correspondientes.
- 25.** No está permitida la entrada de menores de edad a los bares del hotel.

- 26.** El huésped y el hotel convienen que será causa de rescisión la falta de cumplimiento de cualquier 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 los daños que se le hubieren causado en la vía y forma establecida en la legislación aplicable y ante las autoridades correspondientes.
- 27.** No está permitido fumar en las habitaciones y en los espacios indicados por el hotel. En caso de incumplimiento a la Ley General para el Control del Tabaco, el hotel hará un cargo directo a su habitación, tal como se indica y acepta el huésped al momento de su registro.
- 28.** El presente reglamento se elaboró con base en la Ley Federal de Turismo y en el reglamento de establecimientos de hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes, por lo que es obligatorio tanto para la empresa como para el cliente.