Reglamento Interno del hotel

1. Los servicios de hospedaje, banquetes, restaurante, alimentos y bebidas a la habitación y demás proporcionados por este establecimiento (el Hotel) a sus clientes y los hechos que se produzcan en el Hotel se rigen exclusivamente por las leyes mexicanas. Al registro el Huésped acepta la aplicación de las leyes mexicanas y que cualquier conflicto o hecho relacionado con estos servicios, serán resueltos por los jueces locales, renunciando a presentarlos ante jueces ubicados fuera de esta localidad.
2. Todo Huésped a su llegada, incluso si viene con un grupo tiene que registrarse de forma individual, utilizando los instrumentos físicos o electrónicos disponibles en el Hotel, y deberá proporcionar la información y documentos de identificación requeridos para su registro. El Hotel se podrá negar a prestar alojamiento en caso de no cumplir estos requisitos.
3. No se permite el acceso a las habitaciones del Huésped, a personas diferentes de las registradas, y en todo caso, deben dar aviso previo en la recepción del Hotel de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. Los visitantes de los Huéspedes no podrán quedarse a pasar la noche. El Huésped se obliga a respetar el número máximo de personas alojadas en cada habitación, que en ningún caso podrá ser mayor de la capacidad asignada por el Hotel a cada cuarto. El horario de visita es de 9 a 9.
4. Este establecimiento rechaza la explotación sexual y/o laboral de personas, en particular de niñas, niños y adolescentes por lo que, en caso de detectar una situación aparentemente relacionada a esas prácticas por parte del Huésped, se dará parte a las autoridades correspondientes de forma inmediata.
5. En los hoteles de la cadena que acepten mascotas, se autoriza el acceso a Huéspedes acompañados de perros de tamaño chico a mediano hasta 20 kg de peso, los cuales en todo momento deberán llevar un arnés, peto o correa. Al momento de registro, el Huésped deberá informar al Hotel del ingreso de su mascota. La mascota deberá permanecer en las zonas permitidas como la habitación del Huésped, zonas de circulación y las zonas señaladas para tal uso en el Hotel. El Huésped no podrá ingresar con su mascota a los centros de consumo, albercas, gimnasios, salones de eventos y otras áreas señaladas como prohibidas. El Huésped se hace responsable del comportamiento de su mascota en todo momento durante su estancia, por lo que deberá asegurarse de que no perturbe a los demás Huéspedes del Hotel. Es responsabilidad del Huésped hacerse cargo de las heces de su mascota y deshacerse de ellas. En caso de que la mascota perjudique de alguna manera a otro huésped, colaborador o cliente en su esfera personal, o que la mascota dañe las instalaciones o mobiliario del Hotel, el Huésped se hará responsable del pago de estos daños o perjuicios antes de su salida del Hotel.
6. Esta estrictamente prohibido: I. 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 actos que incumplan esta normativa, serán denunciados inmediatamente y puestos a disposición de las autoridades correspondientes; II. Alterar el orden o causar molestias a los demás usuarios en el Hotel; III. La introducción, uso, consumo, suministro, distribución o tráfico de drogas, narcóticos, estupefacientes, psicotrópicos, enervantes o sustancias similares, dentro de cualquier área del hotel, de esta situación se dará cuenta inmediata a las autoridades correspondientes; IV. Accesar animales en los hoteles que lo prohíban o en los hoteles que lo permitan, ingresar distintos a los establecidos en el punto 5 anterior; V. Los vehículos motorizados y bicicletas tendrán acceso únicamente al área de estacionamiento del Hotel, quedando prohibido introducirlos en alguna otra área; VI. Introducir alimentos y bebidas adquiridas fuera del Hotel, o habiéndolas adquirido en el Hotel, desplazarlas dentro de las instalaciones a sitios donde no se permite su introducción, salvo que expresamente se especifique lo contrario; VII. Utilizar el equipamiento de las habitaciones y del Hotel para fines distintos a los propios de acuerdo a su naturaleza y uso adecuado y moderado; VIII. Utilizar los sistemas eléctricos, los aparatos hidráulicos, mecánicos y electrónicos del Hotel para fines no propios de acuerdo a su naturaleza, propósito y medidas de seguridad; IX. Deteriorar o destruir las instalaciones, mobiliario y equipamiento del Hotel; X. Fumar o vapear en cualquier área del hotel, incluyendo las habitaciones o salones de eventos, a menos que se permita por señalamiento expreso y exclusivamente en las áreas permitidas, de haberlas. En caso de que el Huésped o sus acompañantes infrinjan esta prohibición durante su estancia, se le hará un cobro por penalización de \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) por evento, independientemente de las sanciones que la autoridad pueda imponer.
7. El Hotel se reserva el derecho de dar por terminado inmediatamente el servicio de hospedaje cuando se infrinjan cualquiera de las prohibiciones señaladas, sin que el Huésped quede exceptuado del pago completo por los servicios de hospedaje contratados inicialmente, tenga derecho al reembolso de la parte proporcional, o reducción alguna en el precio; quedando además obligado el Huésped al pago de los daños, daños morales y perjuicios que cause su proceder.
8. El Hotel únicamente presta los servicios de hospedaje, banquetes, restaurante, alimentos y bebidas a la habitación y lavandería y no es responsable de servicios prestados por terceros, distintos de los enunciados. (solo los prestados o facturados etc)
9. En caso de contar con las siguientes instalaciones, su horario es: Alberca de 8:00 a 20:00 horas y gimnasio de 6:30 a 23:00 horas. De aplicar, en la recepción o en los accesos a las instalaciones públicas podrán encontrar las condiciones particulares para su uso.
10. El cobro de la tarifa convenida por la(s) noche(s) de hospedaje se genera a partir de la entrega de la habitación. Se entiende cumplida la primera noche de alojamiento cuando la ocupación de la habitación se haga antes de las 12:00 P.M. horas del día siguiente a la noche de hospedaje contratada. La hora de vencimiento del servicio de hospedaje es a las 12:00 P.M. horas de cada día.
11. La habitación se entrega al Huésped a partir de las 15:00 horas del día de entrada.
12. La hora límite para desocupar la habitación es a las 12:00 horas P.M. del día de salida, contando el Huésped con 60 minutos de tolerancia. Si la desocupa después de la hora señalada, el servicio de hospedaje se considerará como prorrogado por una noche cada vez, y así sucesivamente, quedando obligado el Huésped al pago total del hospedaje correspondiente, con independencia del tiempo que hubiese permanecido después de la hora límite de salida al precio publicado en las instalaciones del Hotel. Si el Hotel tuviese comprometida previamente la disponibilidad de las habitaciones ocupadas por el Huésped con terceros, podrá dar por terminado el servicio de hospedaje, obligándose el Huésped a desocupar la habitación de inmediato.
13. El hotel tiene contratado un seguro de responsabilidad civil que cubre daños a terceros en relación con sus personas y bienes, conforme a la NOM-07-TUR-2002 y demás normas oficiales aplicables. El seguro de responsabilidad civil no cubre circunstancias de los huéspedes derivadas de epidemias.
14. Constituye una excluyente de responsabilidad del Hotel y del seguro mencionado, aquellos daños o perjuicios, incluso daño moral, derivados por conductas dolosas o intencionales, culpa, negligencia de la víctima, tales como no seguir los Reglamentos de las áreas específicas del Hotel, estar en estado de ebriedad, bajo la influencia de narcóticos o sustancias similares, efectuar actos temerarios o audaces, actos contrarios a su salud y bienestar; así como actos intencionales o culposos de terceros, tales como los provenientes de otros huéspedes o visitantes. En caso de que las acciones dolosas del Huésped causen daño físico o moral a otros Huéspedes, el Huésped que realizó las acciones se obliga a cubrir los gastos correspondientes para indemnizar los daños.

15. El Hotel no es responsable por daños o perjuicios, incluso daño moral, derivados de servicios o actos contratados con terceros, o acontecidos fuera de las instalaciones del Hotel, ni de accidentes derivados de actividades o deportes extremos como paracaidismo, rappel, ciclismo de montaña, parapente, motociclismo, buceo, jet ski, windsurf, banana, moto acuática o similares, sin que se limite a dichas actividades que pudiera sufrir el Huésped o sus acompañantes durante su estancia.

16. El Hotel no se hará responsable por valores dejados en las habitaciones por el Huésped o sus acompañantes, aún y cuando hayan sido depositados en las cajas de seguridad que gratuitamente están instaladas en las habitaciones del Hotel. Asimismo, el Hotel sólo responde de los valores, dinero, alhajas y demás bienes respecto de los que se constituya depósito en la recepción del Hotel, cuando los mismos sean recibidos en tal concepto por el personal del Hotel debidamente autorizado para tal efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente.

17. El Huésped asume la obligación de pagar los servicios de hospedaje y los demás servicios y consumos efectuados por él y sus acompañantes durante su estancia, ya sea que los mismos sean liquidados al momento de su llegada, cuando sean requeridos por el Hotel, o a más tardar antes de su salida. La tarifa por los servicios de hospedaje será la establecida en el formato de registro. El Huésped podrá ser requerido para garantizar el pago del hospedaje y de otros servicios y consumos provistos por el Hotel mediante la firma de un pagaré (voucher) de alguna tarjeta de crédito aceptada por el Hotel. El Huésped autoriza al Hotel a cargar a dicha tarjeta de crédito los importes necesarios para cubrir el pago de los servicios de hospedaje, los servicios y consumos adicionales distintos a los de hospedaje provistos por el Hotel durante su estancia, incluyendo la autorización para realizar los cargos de consumos realizados antes de las salidas rápidas (check-out express) o cargos de último momento, y cualquier otra cantidad que resulte a cargo del Huésped conforme a su reservación, registro, los servicios y consumos efectuados, y este reglamento, así como los impuestos que los servicios y consumos efectuados causen, sin importar las instrucciones recibidas en cuanto a la forma de pago. La falta de pago por parte del Huésped cuando sea requerido, será causa de rescisión del servicio de hospedaje y de los servicios adicionales contratados, quedando obligado al Huésped y sus acompañantes a abandonar el Hotel. En dicho caso, y sin perjuicio del derecho del Hotel a ejercer otras facultades, y sin que se entiendan renunciadas sus acciones de cobro, el Hotel podrá requerir el uso de la fuerza pública para exigir se lleve a cabo la desocupación de la habitación, pudiendo retener el equipaje en garantía. Cuando el Huésped se ausenta por más de veinticuatro horas sin previo aviso a la administración del Hotel, éste podrá rescindir el contrato de hospedaje sin responsabilidad alguna, si la garantía de pago otorgada por el huésped a su llegada no cubre el importe del adeudo con el Hotel, en cuyo caso, el Hotel procederá a recoger y retener las pertenencias del Huésped y sus acompañantes. Si el Huésped se ausenta por más de setenta y dos horas sin previo aviso a la Administración, podrá el Hotel tener por rescindido el contrato de hospedaje y proceder a recoger y retener el equipaje del Huésped y sus acompañantes. El Hotel hace saber al Huésped que la falta de pago de los adeudos del Huésped con el Hotel podría constituir un delito.

18. El Huésped y sus acompañantes están obligados a seguir las reglas de uso de las instalaciones y espacios del Hotel, a seguir las indicaciones de seguridad, prevención y disposiciones sanitarias que personal del Hotel les haga saber, ya sea en situaciones habituales o catastróficas. El Huésped y sus acompañantes están obligados a informar al Hotel el padecimiento de enfermedades contagiosas, accidentes, fallecimientos; infracciones o delitos que acontezcan en el Hotel y sean de su conocimiento, a fin de que el Hotel pueda tomar las medidas oportunas. Adicionalmente, se hace del conocimiento del Huésped que existen ciertas áreas del Hotel y de las habitaciones en las cuales el suelo puede estar resbaloso o en desnivel, por lo que solicita al Huésped y sus acompañantes a tomar las precauciones correspondientes, como son, entre otras, utilizar en todo momento calzado, evitar transitar con ropa húmeda, no correr o empujar a otros, utilizar los tapetes de habitaciones y baños, impedir inundaciones en los baños y habitaciones, no mantener abierto el cancel de las habitaciones.

19. Las personas que representen al Hotel, o el personal destinado para la prestación de los servicios del Hotel, atención a huéspedes o cuidado de las instalaciones, tendrán libre acceso a las habitaciones de los Huéspedes.

20. El Hotel podrá dar por terminado el servicio de hospedaje u otros servicios adicionales contratados, por cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento u otras disposiciones aplicables, sin que el Huésped quede exceptuado del pago completo por los servicios de hospedaje contratados inicialmente, tenga derecho al reembolso de la parte proporcional, o reducción alguna en el precio; quedando además obligado al pago o indemnización de los daños, daños morales y perjuicios que cause su proceder.

21. Constituye la "Reservación de una Habitación o Cuarto", un convenio preparatorio de hospedaje que se perfecciona cuando el Hotel acepta y confirma por escrito la solicitud del Huésped, y este ratifica su petición cumpliendo las condiciones que le fueron fijadas. Salvo pacto en contrario, se entienden como requisitos necesarios para el perfeccionamiento de la reservación, el depósito por adelantado del importe del precio del alojamiento, con la anticipación y en las condiciones que establezca el Hotel. En caso que el depósito se efectúe por un medio de pago no inmediato, dicho depósito se recibirá salvo buen cobro. Las habitaciones quedarán reservadas a favor del Huésped que solicitó la reservación hasta las 18:00 horas p.m. del primer día de la estancia. Después, el Hotel quedará en libertad de asignarlas a otros huéspedes, salvo que dicha habitación haya sido debidamente garantizada por el Huésped mediante la forma establecida para tal efecto por el Hotel. Si por causas ajenas al Hotel, éste se encuentra en imposibilidad de atender la reservación del Huésped, el Hotel tratará de lograr alojamiento para el Huésped en cualquier otra empresa hotelera de análoga categoría.

22. Salvo tratándose de reservaciones bajo el esquema de grupos (entendiéndose éstas las reservaciones de cinco o más habitaciones), que se registrarán bajo las condiciones que pacten las partes al efecto, el Huésped que cancele su reservación, tiene derecho a que le sea devuelto el importe del depósito que hubiere hecho, siempre que la notificación de cancelación llegue al conocimiento del Hotel dentro del plazo señalado para tal efecto al momento de realizar la reservación. El solicitante que no hiciera uso del alojamiento en la fecha reservada, o no hiciera llegar la notificación de cancelación de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, perderá el derecho de reembolso del depósito o pago realizado.