

REGLAMENTO DE HUESPEDES- HOTEL MONTETAXCO

Artículo 1.-REGIMEN JURÍDICO. Las relaciones que se produzcan en razón de los Servicios de hospedaje se regirán por la legislación mercantil y supletoriamente por la Civil aplicable, la Ley Federal de Turismo y su reglamento, el cumplimiento es obligatorio para la empresa y para los huéspedes.

Artículo 2.-REGISTRO DE HUÉSPEDES. El huésped tiene la obligación ineludible de registrarse de manera personal en la tarjeta de registro que proporciona la empresa y una identificación oficial y en caso de negativa podrá negarse el alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito, además este negocio está facultado, para solicitar identificación al huésped y sus acompañantes.

Artículo 3.-TIEMPO DE HOSPEDAJE. El huésped de conformidad con la empresa especificará en la tarjeta de registro el número de días que se hospedará en el Hotel. La hora de entrada (check-in) se fija a las 15:00 horas. La de salida (check-out) y desalojo de la habitación se fija a las 12:00pm. Tolerancia de 30 min. máximo. Si el huésped permanece más tiempo del establecido, automáticamente se le cargará a su cuenta, media renta o un día más de estancia. Lo anterior conforme a lo señalado en la NOM-010- TUR-2001. Si desea extender su fecha de salida le solicitamos notificarlo a la recepción con anticipación mínima de una tarde anterior por cuestiones de disponibilidad y asignación.

Artículo 4.-OBLIGACIONES DEL HUÉSPED (PAGO DE TARIFA). El servicio de hospedaje deberá ser liquidado en su totalidad al realizar el check-in. Se le solicitará una tarjeta bancaria (vóucher abierto) para garantizar los consumos adicionales que llegará a solicitar. La administración expedirá comprobantes de pago y factura detallada de los servicios prestados y el importe cubierto por los mismos al huésped. El hotel no asume responsabilidad por servicios externos contratados como taxis, tintorería o médicos. El pasajero que el día de su salida desocupo la habitación después de las horas establecidas 12:00pm en el artículo anterior queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a media renta, esto hasta las 15:00, después de esa hora sería el pago total de otra noche. La falta de pago por parte del huésped cuando sea requerido al efecto causa la rescisión del servicio de hospedaje y el hotelero podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la desocupación de la habitación, pudiendo retener el equipaje en garantía en los términos previstos por el artículo 2669 del Código Civil para el D.F., o su correlativos de los Estados de la República.

Independientemente de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 387, fracción IV del Código Penal vigente para el Distrito Federal y sus correlativos en los Estados de la República el huésped que habiéndose hecho otorgar un servicio no haya pagado su importe, está cometiendo el ilícito de fraude previsto en el número citado.

Artículo 5.- OTRAS OBLIGACIONES DEL HUÉSPED. Queda estrictamente prohibido a los huéspedes. **A)** Hacer ruidos molestos, introducir músicos o realizar actos que perturben la tranquilidad de los demás huéspedes **B)** Utilizar las habitaciones para realizar juegos de azar o realizar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o transgredir las leyes. **C)** Utilizar los equipos y serviros de las habitaciones para fines distintos a los establecidos **D)** Deteriorar el mobiliario o decoración de las habitaciones dándoles un fin distinto al de su servicio **E)** Elevación de drones en áreas del hotel sin previo contrato de evento y pago. **G)** Ejecutar actos que ocasionen daños o perjuicios a los bienes del hotel o demás huéspedes, la empresa se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje cuando se infrinjan estas prohibiciones quedando además obligado el pago o indemnización de los daños o perjuicios que causé su proceder.

Artículo 6.- Los huéspedes se hacen responsables del uso de las llaves o brazaletes electrónicos y por ningún motivo ingresarán a la habitación personas que no hayan sido registradas en la recepción

REGLAMENTO DE HUESPEDES- HOTEL MONTETAXCO

del hotel, y en todo caso darán aviso previo en la administración sino se reportan y se encuentran personas que no estén registradas, el hotel procederá a realizar el cobro extra por esa persona adicional o se pedirá apoyo a las unidades ministeriales. Por ningún motivo se podrá exceder el número de personas establecido para cada tipo de habitación.

Artículo 7.- El personal de recepción no tiene autorizado pasar llamadas o dar información de huéspedes, le pedimos que sea directamente a su móvil, o en caso de emergencia usted deberá avisar previamente, los datos de la persona que llamara, para que el personal pueda comunicarle la llamada.

Artículo 8.- Esta negociación en la prestación de los servicios de hospedaje se compromete al cumplimiento de los servicios pactados con anterioridad de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y prácticas existentes en la plaza y a los que ordenen las leyes y reglamentos aplicables.

Artículo 9.- Es obligación del huésped informar a administración o recepción que traerá mascotas a la propiedad para el pago de ingreso por tamaño, numero de noches y pago correspondiente (véase reglamento de mascotas).

Artículo 10.- Esta prohibido el ingreso alimentos y bebidas ajenos del hotel en cualquier área común o centros de consumo, excepto consumirlos en su habitación, pero queda prohibido traer y usar artículos inflamables o eléctricos para calentar dentro de la habitación. En el caso que requiera descorche de botellas o bebidas en centros de consumos, el gerente de ayb o capitán de turno le darán la información para consultar precios.

Artículo 11.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DEL HOTEL- El establecimiento exhibe claramente en el área de recepción y en todas las habitaciones, su categoría, las tarifas de hospedaje vigentes y este Reglamento, conforme a lo señalado en la NOM-010-TUR-2001, invitando a nuestros huéspedes a su debido cumplimiento.

Artículo 12.- La empresa responde únicamente como depositaria de los valores, dinero, alhajas y otros bienes que el huésped constituya en la administración del hotel o en su caso se hayan guardado en las cajas de seguridad de sus habitaciones, la administración en ningún caso podrá entregar los valores a personas distintas al depositante. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en la habitación, quedarán en custodia de la administración del hotel por un término de 30 días, concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados. El hotel no se hará responsable por el olvido de objetos en las áreas públicas del hotel.

Artículo 13.- La empresa no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes a personas que hayan sido previa y expresamente por el cliente, en todo caso se reserva el derecho de permitir en la habitación visitas de otras personas, **A)** Las personas que ostenten la representación de la empresa del hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes, **B)** Las vistas o contratación de servicios que no sean parte de los servicios del hotel, tendrán un costo de acceso (ej: maquillitas, músicos, estilistas etc.), **C)** Los registros e inspecciones que pretendan realizar las autoridades en el desempeño de sus funciones deberán estar apegadas a derecho y con respeto a las garantías constitucionales, los niños no deberán de estar solos en los pasillos y áreas comunes del hotel, las áreas comunes del hotel solo podrán ser usadas por los huéspedes en la forma, términos y condiciones que se señalen, se ha tomado medidas para la prevención de incendios y siniestros, igualmente se han tomado medidas para la protección de los no fumadores por lo que el personal del hotel podrá exhortar a las

REGLAMENTO DE HUESPEDES- HOTEL MONTETAXCO

personas que contravengan estas disposiciones a dejar de hacerlo y ante la negativa se le invitará a abandonar las instalaciones o podrá ser puesto a disposición de un juez cívico.

Artículo 14.- los huéspedes pueden hacer uso del estacionamiento usando un solo cajón, esto acorde a disponibilidad en el establecimiento y sin responsabilidad al hotel y/o empresa de ningún tipo, pues es un servicio gratuito. Se sugiere no dejar objetos visibles de valor y bien cerrado y con alarma, ya que el hotel no se hace responsable por ningún daño o extravío.

Artículo 15.- El hotel no se hace responsable del servicio y precios de los servicios prestados distintos a los relacionados con el servicio del hotel como taxis, servicio médico, guías de turismo y en fin con los que no se encuentren en nómina. Cuando una persona pretenda ausentarse del hotel y retener la disposición de la habitación deberá cubrir por anticipado el total del alquiler por toda su ausencia y cumplido el plazo y no realizado otro pago, el administrador procederá conforme a los artículos 3 y 4 de este reglamento. Cuando un huésped se ausente por más de 72 horas sin previo aviso a la negociación, esta podrá dar por rescindido el contrato de hospedaje y retener el equipaje como garantía de pago, en caso de que el equipaje no garantice el pago, la negociación podrá rescindir el contrato en ausencia del huésped a las 24 horas.

Artículo 16.- El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes al establecimiento se consideran propiedad de la persona que efectúa el registro y podrán responder por todos los adeudos que, por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprendidas en el registro, todos estos bienes podrán ser retenidos en calidad de garantía de acuerdo al artículo 4, de este reglamento.

Artículo 17.- En cumplimiento con lo estipulado en Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares, se informa que sus datos personales se encuentran protegidos por la ley mencionada, los cuales no serán divulgados, ni utilizados para otros fines, excepto en aquellos casos en que el titular acepte que sus datos sean divulgados para fines de divulgación o utilización comercial. Lo cual se otorgará por escrito del propio titular.

Artículo 18.- En el establecimiento se han tomado medidas de seguridad instalando un número suficiente de extintores para ser utilizados en un eventual siniestro, en tales circunstancias los huéspedes deberán dar aviso a la administración. En cumplimiento de lo establecido en la Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la exposición al humo de tabaco, no está permitido fumar dentro de las habitaciones, en los pasillos o áreas no señaladas del Hotel. **Si usted fuma dentro de la habitación deberá cubrir una cuota de \$1,100 por concepto de limpieza profunda de la habitación.**

Artículo 19.- Este establecimiento se adhirió voluntariamente al **Código de Conducta Nacional** para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo. Rechazamos cualquier modalidad de trata de personas, en especial la explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes, por lo que en caso de detectar una situación relacionada con este tipo de delitos por parte algún cliente o proveedor activaremos la ejecución de nuestro Protocolo de Acción.

Artículo 20.- COVID 19 La Secretaría de Salud establece las medidas necesarias para la prevención y control de la epidemia de virus SARS-CoV2 (COVID19), mismas que definirán las modalidades específicas, las fechas de inicio y su término, así como su extensión territorial, y que, en virtud de lo anterior, la Secretaría de Salud, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134, fracción XIV de la Ley General de Salud, he tenido a bien expedir las recomendaciones:

El presente reglamento tiene por objeto establecer las medidas preventivas que se implementaron para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). Y deberán cumplirse con estricto apego por parte de todos, dentro de las

REGLAMENTO DE HUESPEDES- HOTEL MONTETAXCO

instalaciones del Hotel, en caso de ser necesario, se aplicarían acorde a las disposiciones de las autoridades.

Artículo 21.- Las promociones y descuentos que promociona el hotel, tienen diferentes restricciones, algunas son exclusivas en hospedaje, visite la página oficial para más información o pida información directamente en las áreas de reservaciones o recepción, quienes le darán más detalles al respecto.

Artículo 22.- En caso de que el huésped incumpla con cualquiera de los puntos señalados en este reglamento, la empresa se reserva el derecho de dar por terminado el contrato de hospedaje. En dicho caso, el huésped no será acreedor a recibir reembolso alguno.

ARTICULO 23.- COMPLEMENTARIO. -RESERVACIONES Constituye la "Reservación de Cuarto",

A) Un convenio preparatorio del hospedaje que se perfecciona cuando la negociación acepta y confirma por escrito la solicitud del huésped y éste ratifica su petición cumpliendo las condiciones que le fueron fijadas. Salvo pacto diverso, se entiende como requisitos necesarios para el perfeccionamiento del acto de reservación, el depósito por adelantado del importe del alojamiento con la anticipación y en las condiciones que establezca el hotel. **B)** Cuando el depósito que garantiza la reservación se hace remitiendo transferencia, depósito o cualquier otra forma de remesa, se condiciona la aceptación del depósito al hecho de quedar alojamientos disponibles en la negociación, en el mismo momento que este recibido dicho depósito, solicitar la confirmación. **C)** las habitaciones sin garantía, se reservarán las habitaciones al cliente que hizo la reservación hasta las 17:00 hrs del día de llegada. Posteriormente, la empresa quedará en libertad de asignarlas a otros clientes.

Si por causas ajenas a la empresa el hotel está en la imposibilidad de atender la reservación del huésped, tratará de lograr alojamiento para el solicitante en cualquier otra empresa hotelera de análoga categoría.

ARTICULO 24.-COMPLEMENTARIO. - CANCELACIONES. El solicitante que cancele su reservación de tipo individual, tiene derecho a que le sea devuelto el importe del depósito que hubiere hecho, acorde a las políticas de su reserva previamente realizada, dando previamente conocimiento a la empresa y/o el hotel. En este caso podrá el prestador de servicios deducir hasta un porcentaje del importe del depósito por concepto de gastos que no necesitan ser justificados.

El solicitante que no hiciera uso del alojamiento en la fecha reservada. o no hiciera llegar a la empresa su cancelación con 48 horas de anticipación como mínimo, perderá en principio, el importe de su depósito.

Para los casos de reservaciones de grupos a partir de 9 o más habitaciones se efectuará un contrato entre ambas partes que cubra perfectamente cualquier eventualidad.

Servicios concesionados sin responsabilidad del hotel.

Nadar en la alberca es bajo su propio riesgo y los menores deberán estar siempre acompañados de un adulto al menos.

Si algún huésped se enfermara, la recepción del establecimiento podrá llamar al médico (cargo adicional) y podría ser atendido en su habitación o en un caso mayor, llamar a la cruz roja.

ARTICULO 25.-COMPLEMENTARIO. - FACTURACION. Ante las disposiciones fiscales y gubernamentales, la solicitud de facturación es responsabilidad del huésped solicitarla debidamente requisitada y con anticipación. Sus facturas serán emitidas en 3 días hábiles al momento de realizar su compra o check out, cumpliendo con las disposiciones fiscales vigentes.

Manifiesto que he leído, comprendo y acepto el Reglamento del hotel, mismo que forma parte integrante del presente.