

# REGLAMENTO DEL HOTEL



## REGLAMENTO INTERNO HS HOTSSON HOTEL SMART LEÓN

**ARTÍCULO PRIMERO.** Los servicios de hospedaje proporcionados por el establecimiento y las relaciones que se produzcan con relación al mismo se regirán por la legislación mercantil y supletoriamente por la civil aplicable, las normas oficiales mexicanas aplicables, la ley General de Turismo y su Reglamento, las leyes y reglamentos aplicables emitidas por autoridades mexicanas a su respectivo ámbito de competencia y demás usos y prácticas comunes que rijan la materia en esta plaza, disposiciones obligatorias, conocidas y aceptadas por las partes quedando sometidas las partes, a la jurisdicción de los tribunales mexicanos competentes.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** El huésped y en su caso sus acompañantes tienen la obligación de registrarse en el mostrador en los formatos que a tal efecto tenga establecidos el HS HOTSSON SMART LEÓN deberán proporcionar un número telefónico o correo electrónico con el fin de poder localizar al huésped en caso de que se presente alguna situación que lo involucre. Tratándose de servicios de hospedaje contratados en grupo con anterioridad a la llegada, el representante del grupo llenará los formatos del registro, o entregará las listas de los huéspedes con los datos solicitados por el HS HOTSSON SMART LEÓN. Adicionalmente, el Hotel está facultado para solicitar la presentación y hacer reproducciones de la identificación del huésped y de las personas alojadas en el Hotel. El hotel podrá negarse a prestar tal alojamiento en el caso de no cubrirse tales requisitos.

**ARTÍCULO TERCERO.** Para reservar, el huésped debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet en la página WWW.HOTSSON.COM o en forma telefónica a los teléfonos 477-719-8010 y se le dará respuesta dentro de las 24 horas siguientes o en el momento. Para concretar la reserva se solicita el pago con tarjeta de crédito del valor de la primera noche de la estadía, para este fin se puede hacer un depósito o transferencia bancaria, traspaso a través de Internet o cargo a su tarjeta de crédito. La habitación o habitaciones se reservarán a nombre del cliente que solicita el hospedaje o de lo contrario a la persona que este designe.

**ARTÍCULO CUARTO.** El servicio de hospedaje deberá garantizarse por adelantado, por lo que todo huésped al registrarse deberá de establecer su forma de pago; ya sea efectivo, tarjeta de crédito bancario o débito sin cargo extra. Si el cliente no paga con puntualidad se pierde el derecho del uso de la habitación, sin reembolso alguno de efectivo. En caso de servicio a la habitación se aplicará un cargo extra.

**ARTÍCULO QUINTO.** Se prohíbe la reserva a nombre de personas menores de edad

**ARTÍCULO SEXTO.** El hotel queda obligado a respetar las reservaciones hechas por los huéspedes debidamente confirmadas y garantizadas antes de su llegada a la habitación. Todo huésped, tanto el individual como el de grupo deberá de llenar la hoja de registro de manera individual o bien por cada habitación, misma que le será proporcionada a la llegada en la recepción del Hotel.

En los formatos de registro, o en las reservaciones, se especificará el número de noches cuyo hospedaje se ha contratado. Se entiende cumplida la primera noche de alojamiento cuando la ocupación de la habitación tenga lugar antes de las 12:00 horas del día siguiente a las noches de hospedaje contratado. La hora de vencimiento del servicio de hospedaje se fija a las 13:00 horas de cada día.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** - Se da por entendido que al momento de hacer efectiva la reserva, el huésped conoce y manifiesta expresa y tácitamente que acepta en su totalidad el presente reglamento interno del Hotel, estando conforme y de acuerdo con todos los puntos antes mencionados.

La Habitación será puesta a disposición del huésped a partir de las 15:00 horas del día de entrada. El Huésped deberá desocupar la habitación a más tardar a las 13:00 horas del día de salida, contando el huésped con 60 minutos de tolerancia si el huésped desocupa la habitación 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 la instalaciones del Hotel.

**ARTÍCULO OCTAVO.** - Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 15:00 horas, su habitación estará disponible hasta las 13:00 horas del día siguiente, En caso de que el cliente llegara después de este lapso de tiempo, su reserva será cancelada cobrando la primera noche.

No obstante, lo anterior si el hotel tuviese comprometida previamente la disponibilidad de las habitaciones ocupadas por el huésped con terceros, podrá dar por terminada el servicio de hospedaje, obligando al huésped a desocupar la habitación. En todas las oportunidades en que los huéspedes realicen salida del hotel, deberán entregar las llaves en recepción.

**ARTÍCULO NOVENO.** - Recomendamos que a su llegada revise el inventario de la habitación ya que al momento de su retiro será revisado y en caso de faltantes o daños deberán ser cubiertos por el huésped por otro producto igual o en su defecto se cobrará a su precio.

**ARTÍCULO DÉCIMO.** - El huésped asume la obligación de pagar los servicios de hospedaje y demás servicios y consumos efectuado 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.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.** Los servicios (agua, electricidad, gas, etc.) prestados por el Hotel deberán utilizarse de conformidad con las normas de buena fe, sin que se entienda incluido en el precio el derroche o utilización desproporcionada de los mismos, con estas medidas podemos mantener las tarifas bajas y accesibles, así como a cuidar el medio ambiente. Se pide a los huéspedes el uso moderado y racional de los muebles de la habitación, cuidando de ellos debidamente; de igual manera todo huésped al salir de la habitación, tiene la obligación de dejar cerradas las ventanas, puertas de entrada, llaves de agua y apagar luces.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.** En caso de dañar el inmueble o el mobiliario del hotel, es el causante quien paga por el daño ocasionado. Pagos de este tipo se realizan inmediatamente (en el caso de grupos el responsable es el organizador y/o representante, por lo que será él quien debe cubrir el importe). Robos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a las autoridades pertinentes. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al Hotel o a los demás huéspedes, o conductas contrarias al decoro o al buen comportamiento social.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.** - 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 o cualquier otra cantidad que resulte a cargo del Huésped conforme a su reservación, registro, los servicios y consumos efectuados este reglamento, así como los impuestos que los servicios y consumos efectuados devenguen, sin importar las instrucciones recibidas en cuanto a la forma de pago.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.** 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 aun delegados, quedando obligado el Huésped y sus acompañantes a abandonar el Hotel. En dicho caso, y sin perjuicio de derecho del Hotel a ejercer otras facultades, y sin que se entiendan 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 en los términos de lo previsto del artículo 2669 del Código Civil Federal y sus correlativo en las entidades federativas.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.** Cuando el Huésped se ausenta por más de 24 horas sin previo aviso a la administración del Hotel, este podrá rescindir el contrato de hospedaje sin responsabilidad alguna, si la garantía de pago otorgado 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 la pertenencias del Huésped y sus acompañantes. Este proceso se realizará en conjunto con el área de seguridad y se realizará un levantamiento fotográfico y documentado de las pertenencias del huésped y las condiciones en que se encuentra su habitación. 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

# REGLAMENTO DEL HOTEL



al huésped que la falta de pago de los adeudos del huésped con el Hotel podría constituir un delito.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.** En aquellos hoteles que cuenten con las instalaciones correspondientes el horario de uso de alberca (s) es de 8:00 horas a las 20:00 horas y de gimnasio de las 6:00 horas a las 23:00 horas. El huésped podrá consultar los horarios de uso de las instalaciones diferentes instalaciones, en los carteles indicadores del hotel tales como cancha de tenis y equipo complementario necesario para realizar las actividades anteriores, centro de negocios, bares y restaurantes, centros de consumos expuestos en la entrada de cada instalación o en la recepción del hotel. El costo por el uso de las instalaciones de canchas de tenis fuera del horario establecido, será de \$150.- MXN (ciento cincuenta) pesos.

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO.** El hotel cuenta con disponibilidad de estacionamiento sin costo adicional (exceptuando HS HOTSSON ACAPULCO). El Hotel no se hace responsable por daños o robos parciales o totales que sufra el vehículo u objetos de valor olvidados dentro de él o que sean sustraídos.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.** - El equipaje y demás bienes que el huésped y sus acompañantes introduzcan en el establecimiento se presumirán propiedad del huésped, salvo se informe expresamente lo contrario. Dichos bienes responderán preferentemente de todos los adeudos que, por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen el huésped y sus acompañantes. En consecuencia, el Hotel podrá, si así lo decide, retenerlo en calidad de garantía y ejecutarlo en términos de la legislación aplicable.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO-** Salvo lo expresamente establecido en el formato de registro, los servicios de hospedaje contratados no incluyen, entre otros, servicios de telefonía, alimentos y bebidas, lavandería, servicios de transportación, salones de junta o de fiesta, ejecutivos o de oficina, spa, cancha de tenis, etc., quedando el huésped obligado el pago de los servicios provistos y /o consumos en lo que incurra. En este sentido, el Hotel podrá poner a disposición del huésped y sus acompañantes servicios adicionales prestados en las instalaciones del hotel y que pueden estar descritos en las carpetas, directorios o menús de servicios, o en los lugares donde los mismos sean presentados. A tal efecto el huésped se obliga a cubrir el costo de dichos servicios adicionales y a satisfacer los requerimientos para prestación, respetar los horarios, reglas y condiciones de uso establecidas para los mismos.

A menos que el Hotel manifieste por escrito lo contrario, el Hotel no será responsable de los servicios ofrecidos por terceros dentro o fuera de las instalaciones que sean contratados por el huésped o sus acompañantes tales como servicio de niñeras, taxis, médico, spa, tintorería etc. Por lo tanto, cualquier incumplimiento en la prestación de dichos servicios, e incluso cualquier accidente hecho o circunstancia que hubiera provocado cualquier daño, daño moral o perjuicio, inclusive la muerte sufrida por los usuarios de dichos servicios, son de la exclusiva responsabilidad del prestador de los mismos, quedando el Huésped advertido y enterado de tales circunstancias.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.** Queda estrictamente prohibido a los huéspedes y sus acompañantes:

- a) La comisión de delitos o ilícitos de carácter penal sin importar su tipo; y aun y cuando no se hubiese la responsabilidad penal, la inducción de bienes relacionados o vinculados con delitos, que sean instrumento, objeto o producto de estos en las instalaciones del Hotel, la inducción u ocultamiento de personas que sean responsables de actos presuntamente delictivos, o víctimas de delitos.
  - b) La introducción, uso, consumo, suministro, distribución o tráfico de drogas, narcóticos, estupefacientes, psicotrópicos, enervantes o sustancias similares, aún y cuando las mismas sean para consumo personal e inmediato en términos de las legislaciones aplicables.
  - c) La inducción de bebidas alcohólicas, el suministro o permitir el suministro de bebidas alcohólicas a menores de edad, sin importar su procedencia.
  - d) La inducción o portación de armas o explosivos de cualquier clase, aun y cuando la portación sea autorizada en términos de las disposiciones legales aplicables.
  - e) La inducción de personas distintas al huésped o a sus acompañantes hospedados a las instalaciones o habitaciones, salvo que hubieran sido expresamente autorizados por el Hotel, incluyendo músicos y prestadores de servicios al Hotel.
  - f) Incurrir en actos contrarios a las disposiciones administrativas, utilizar las instalaciones del Hotel para llevar a cabo juegos de azar o actividades prohibidas, o reglamentadas por la ley sin que se obtengan todas las autorizaciones necesarias para tal fin.
  - g) Realizar actos que perturben o incomoden al resto de los huéspedes, y colaboradores del Hotel, alterar el orden público, generar ruidos molestos, o estridentes, desobedecer las instrucciones de seguridad del Hotel, este reglamento o las leyes y reglamentos vigentes.
  - h) Introducir alimentos o bebidas adquiridas fuera del hotel o habiendo adquirido en el Hotel desplazarlas dentro de las instalaciones a sitios, donde no se permita su introducción.
  - i) Introducir animales al Hotel, salvo por lo establecido en el artículo vigésimo primero, introducir sustancias inflamables al hotel, utilizar aparatos eléctricos o electrónicos que puedan causar un incendio o alteración del flujo ordinario de la tensión eléctrica del Hotel tales como planchas, rizadores, secadoras entre otros.
  - j) Utilizar el equipamiento de las instalaciones y del hotel para fines distintos y propios de acuerdo a su naturaleza y su uso adecuado y moderado. Utilizar los sistemas eléctricos y los aparatos hidráulicos, mecánicos y electrónicos del Hotel para fines no propios de acuerdo a su naturaleza, propósito y medidas de seguridad. Deteriorar o destruir las instalaciones, mobiliarios y equipamiento del Hotel.
  - k) Ejecutar cualquier acto que ocasione daño, daños morales y perjuicios a los demás huéspedes, al Hotel, a sus colaboradores y en general actos contrarios al decoro o a la convivencia social.
  - l) Fumar dentro y fuera de las habitaciones de No fumar, restaurante, lobby y pasillos. (De acuerdo al Artículo No. 48 de la ley general para el control del tabaco). Excepto en el área destinada para ello (terrace). Los huéspedes que no cumplan con esta disposición serán remitidos ante la autoridad correspondiente (COEPRIST) quien establecerá la multa correspondiente. De 1,000 hasta 4,000 veces el salario mínimo general diario vigente, Además, el hotel hará un cargo adicional por concepto de lavandería y tintorería de cortinas, colchas, cobertores, etc. de por lo menos \$3,000.00.
  - m) De acuerdo a la LEY GENERAL PARA EL CONTROL DEL TABACO publicada el 30 de mayo de 2008 y última reforma publicada el 17 de febrero de 2022 en el Título Primero, Capítulo I, Artículo 6 se menciona Espacio 100 por ciento libre de humo de tabaco y emisiones; es aquella área física con acceso al público, todo lugar de trabajo, de transporte público o espacio de concurrencia colectiva, en los que por razones de orden público e interés social queda prohibido fumar, consumir o tener encendido cualquier producto de tabaco o de nicotina. Título Tercero, Capítulo III, Artículo 26. Queda prohibido a cualquier persona consumir o tener encendido cualquier producto de tabaco o nicotina en los espacios 100% libres de humo de tabaco y emisiones. En caso de incumplimiento a la LEY GENERAL PARA EL CONTROL DEL TABACO en las áreas 100% libres de humo, el incumplimiento a los preceptos de esta Ley, sus reglamentos y demás disposiciones que emanen de ella serán sancionados administrativamente por las autoridades sanitarias, sin perjuicio de las penas que correspondan cuando sean constitutivas de delitos, como marca el Título Séptimo, de las Sanciones Capítulo Único, Artículos 45, 46, 47. I, II, III y Artículos 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55. HOTEL HS HOTSSON SMART LEÓN, realizará un cargo directo a su habitación por \$3,000.00 MXN más impuestos para la realización de limpieza y desodorización del espacio afectado.
  - n) Lavar y/o tender ropa dentro de las habitaciones, así como en los barandales del balcón.
  - o) Estacionar su vehículo en la puerta principal (motor lobby) del hotel por un lapso mayor a 15 minutos, deberán entregar las llaves de su auto al Concierge pueda mover la unidad. En caso que no deseen dejar las llaves de su automóvil, deberán estacionar sus vehículos en el estacionamiento subterráneo.
  - p) Retirar o desplazar cualquier objeto de las habitaciones tales como toallas, sábanas, carpetas, sillas, lámparas etc. dentro o fuera de las instalaciones del hotel.
- Sin perjuicio del ejercicio de otras acciones, el Hotel se reserva por hecho 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 al pago de los daños, daños morales y perjuicios que cause su proceder.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.** El hotel autoriza el acceso a sus instalaciones a huéspedes acompañados de perros de asistencia los cuales en todo momento deberán llevar un arnés o peto. El huésped deberá presentar al momento de su registro el distintivo oficial vigente que acredite al perro de asistencia como tal.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.** El huésped no podrá hacerse acompañar o alojar en su habitación a personas diferentes a las registradas y en todo caso dará previo aviso al Hotel de la variación en el número de la identidad de las personas, que originalmente fueron registradas. Dichas disposiciones incluyen a los menores de edad, en ningún caso el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor a la capacidad máxima asignada por el Hotel, a la habitación correspondiente. El hotel se reserva el derecho

# REGLAMENTO DEL HOTEL



de no permitir el alojamiento o acceso a las personas a las habitaciones del Hotel. Los visitantes de los clientes no podrán quedarse a pasar la noche. Tampoco podrán venir a disfrutar los servicios personas distintas de las que han realizado la contratación, ni se podrá utilizar el Hotel como lugar de realización de transacciones mercantiles.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.** El huésped y sus acompañantes están obligados a seguir las reglas de uso de las instalaciones y espacios del Hotel y seguir las indicaciones de seguridad y prevención que personal del hotel les haga saber, ya sea en situaciones habituales o catastróficas.

## **ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.**

Se invita y solicita a todos los clientes a comportarse de tal modo que no molesten u ofendan a los otros huéspedes del Hotel ni al personal del mismo. Desde las 22:00 horas en todas las habitaciones debe moderarse el volumen acústico. Respete también el silencio nocturno en los pasillos y en las escaleras. Desde las 24:00 horas, se pide a los huéspedes silencio absoluto. Se deberá evitar cualquier actuación molesta, para el resto de los huéspedes del hotel. Está prohibido el consumo de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, dentro de cualquier área del hotel, de esta infracción se dará cuenta inmediatamente a las autoridades correspondientes. En caso de infracción de una o más de las condiciones y/o prohibiciones citadas anteriormente, el Hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

**ARTÍCULOS VIGÉSIMO QUINTO.** Quedan a salvo los derechos del establecimiento como de los huéspedes para denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad por alguna de las partes en sus personas y bienes, siempre y cuando ocurrieran dentro del hotel.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.** 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 que el Hotel pueda tomar las medidas oportunas. Si algún huésped enfermase, la recepción del hotel llamará a un médico y podrá ser atendido en su cuarto con cargo al huésped; si la enfermedad fuera contagiosa el huésped será trasladado por su cuenta al lugar adecuado.

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 a desnivel por lo que solicita al huésped y sus acompañantes a tomar las precauciones correspondientes como son entre otras a utilizar en todo momento calzado, evitar transitar con ropa húmeda, no correr o empujar a otros, utilizar los tapetes de habitaciones o baños y habitaciones, no mantener abierto el cancel de las habitaciones.

**ARTICULO VIGESIMO SEPTIMO.** El huésped se compromete a entregar cualquier objeto perteneciente al hotel que le haya sido prestado en las condiciones que le sean entregados. De lo contrario, tendrá que cubrir el costo de la reparación, o en su caso, de la pérdida total o parcial. El importe queda a criterio del hotel.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.** La limpieza de la habitación se hace diario sin excepción, en caso de requerir privacidad pueden dejar el letrero de no molestar y no se ingresará a la habitación. Las amenidades a las que el huésped tiene derecho durante su estancia no son ilimitadas. Si el huésped desea alguna amenidad extra consultar en recepción el costo de ésta. La limpieza de habitaciones se realizará en horario de mañana, desde las 9:00 horas a las 15:00 horas. Los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas podrán notificar a la recepción el horario de limpieza, no se les realizará la limpieza de la habitación si olvidan este requisito.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.** Si el ama de llaves reporta sábanas, toallas, colchas o cualquier otro artículo de la habitación manchado con sangre, tinta, pintura de zapatos, tinte de pelo, etc. Se le hará un cargo extra al huésped por concepto de lavandería o incluso la reposición del artículo dependiendo del daño ocasionado en éste.

**ARTICULO TRIGESIMO.** El hotel tiene contratado un seguro de responsabilidad civil con la aseguradora Seguros Atlas S.A con el N° de póliza L00-2-49-30891 que cubre daños a terceros en relación con sus personas y con base al cumplimiento de la NOM-07-TUR-2002 y demás normas oficiales aplicables, el monto de responsabilidad máxima que cubre el seguro equivale a \$ USD 500,000.00. Constituyen un excluyente de responsabilidad el 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 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.

**ARTICULO TRIGESIMO PRIMERO.** El hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso, que el huésped sufra dentro de las instalaciones del hotel tales como caídas, golpes, picaduras de animales, entre otros. Los gastos que este accidente o suceso originen correrán por cuenta del huésped, eximiendo al hotel de cualquier responsabilidad de carácter legal, con base a los criterios que lo excluyen del artículo trigésimo.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.** El hotel no se hace responsable por los daños y perjuicios incluso daño moral derivados de servicios o actos contratados con terceros o acontecidos fuera de las instalaciones del Hotel. Accidentes derivados de actividades o deportes extremos tales como paracaidismo, rappel, ciclismo de montaña, parapente, motociclismo, buceo, jet ski, wind surf, banana, moto acuática entre otros, sin que se limite a dichas actividades que pudiera sufrir el huésped o sus acompañantes durante su estancia.

**ARTICULO TRIGESIMO TERCERO.** El huésped tendrá a su disposición una caja de seguridad para el resguardo de objetos de valor que así lo requiera. El hotel no se hace responsable de pérdida o extravío de joyas y 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 o área de recepción

**ARTICULO TRIGESIMO CUARTO.** El hotel no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el cliente, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas. Las personas que ostenten la representación del Hotel o el personal destinado para la presentación de los servicios del hotel, atención a huéspedes o cuidado de las instalaciones tendrán libre acceso a las habitaciones de los huéspedes.

**ARTICULO TRIGESIMO QUINTO.** El hotel podrá dar por terminado el servicio de hospedaje u otros servicios adicionales contratados, por cualquier incumplimiento 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 de indemnización, de los daños, daños morales y perjuicios que cause su proceder.

**ARTICULO TRIGESIMO SEXTO.** 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 éste ratifica su petición cumpliendo las condiciones que le fueron fijadas. Salvo pacto en contrario se entiende como requisitos necesarios para el perfeccionamiento de la reservación, el depósito por adelantado del importe del precio de 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 reserva hasta las 18:00 horas 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 por tal efecto por el Hotel.

Si por causas ajenas al Hotel, este se encuentra en imposibilidad de atender la reservación del huésped, el Hotel tratará de lograr alojamiento para el huésped en cualquier otra empresa de análoga categoría.

# REGLAMENTO DEL HOTEL

**HS**  
**HOTSSON SMART**  
HOTELS & RESORTS  
CENTRO MAX · MÉXICO

**ARTICULO TRIGESIMO SEPTIMO.** Para la atención a grupos, el organizador o responsable del grupo deberá contactar a la gerencia de grupos, dentro de este seguimiento se anexará un contrato de prestación de servicios que especifica todas las garantías, reglas, normas y políticas aplicables a grupos y convenciones dentro del hotel para la realización de los trámites relacionados con la estadía del grupo.

Los grupos de jóvenes o escolares, menores de 18 años, deben viajar acompañados de cómo mínimo un adulto responsable por cada 5 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. El organizador o acompañante de los grupos, quienes dañen el inmueble o el inventario que se encuentren en las habitaciones responderá ante la ley en marco de las normativas vigentes. Salvo tratándose de reservaciones de esquemas de grupos (entendiéndose estas las reservaciones de cinco o más habitaciones) que se registrarán bajo las condiciones que pacten ambas 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 por 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 salvo que el Hotel dispone excepcionalmente de otra cosa.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO.** El presente reglamento se ha elaborado de conformidad por lo dispuesto con las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, por la Ley General de Turismo en vigor y lo previsto en su Reglamento, siendo su cumplimiento obligatorio, tanto para el Hotel como los huéspedes.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO.** Esta 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.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO.** - 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.

## FORMATO DE REGLAMENTO DE LA HABITACIÓN

1. Las habitaciones se deberán entregar a la salida del huésped a las 13:00 horas.
2. Le recomendamos usar la caja de seguridad de su habitación o en el área de recepción.
3. El hotel no se hace responsable por la pérdida de joyas, cámaras, dinero u otros objetos valiosos en su habitación que no se encuentren dentro de la caja de seguridad.
4. Por favor use los pasadores de seguridad en la puerta de entrada de su habitación y de la terraza antes de ir a descansar.
5. Está prohibido que las visitas de los huéspedes pasen la noche en la habitación o hagan uso desmedido de los servicios de esta.
6. Si olvidó algún artículo de higiene personal solicítese en recepción o a la extensión 0.
7. El servicio de alimentos y bebidas a la habitación está disponible desde las 6:00 a las 13:00 hrs marcando la extensión 0
8. Suplicamos guardar silencio después de las 22:00 horas.
9. Por favor no cuelgue ropa y toallas en su habitación.
10. En caso de necesitar toallas para el área de alberca, favor de solicitarlas al personal del hotel. El horario de entrega es de 8:00 horas a 20:00 horas en caso de aplicar.
11. No saque toallas de su habitación.
12. Las piscinas del hotel son para uso exclusivo de los huéspedes en horario de 8:00 horas a 20:00 horas. en caso de aplicar
13. Se suplica vestir adecuadamente cuando tome alimentos en el Restaurante y para transitar en los pasillos o escaleras.
14. No se aceptan mascotas de ningún tipo dentro de las instalaciones del hotel, a excepción de perros de asistencia.
15. Los servicios prestados por terceros: niñeras, agencias de tours y viajes, taxis, renta de carros, médicos, etc. no son responsabilidad de este hotel.
16. Para comentarios, dudas, quejas o sugerencias agradeceremos nos lo haga llegar en recepción o al correo electrónico: [callcenter.cmx@hotssonsmart.com](mailto:callcenter.cmx@hotssonsmart.com)
17. Ayúdenos a conservar el ambiente, apague las luces y otros equipos eléctricos/electrónicos cuando no los use, cierre las llaves de agua antes de salir de la habitación.
18. Este hotel es 100% libre de humo de tabaco, le suplicamos no fumar en las habitaciones, pasillo, corredores o áreas verdes del establecimiento.
19. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al Hotel o a los demás huéspedes, o conductas contrarias al decoro o al buen comportamiento social.