

# REGLAMENTO INTERNO PARA HUÉSPEDES HOTEL FRAY SELECT

**1. CUMPLIMIENTO:** Todas las personas que se encuentren en el hotel estarán sujetas a este reglamento. En caso de que llegara a existir alguna modificación al servicio contratado, el cambio deberá estar debidamente acreditado por el hotel y será con la autorización por escrito del cliente.

**2. REGISTRO:** a) Todas las personas deberán registrarse antes de ingresar a cualquier habitación o zona común exclusiva para huéspedes. b) Para registrarse en el hotel, toda persona adulta debe identificarse mediante una identificación oficial o pasaporte vigentes.

c) El contrato de hospedaje entre el cliente y el hotel se ratifica al firmar la hoja de registro de huéspedes.

d) Por razones de seguridad, no se le permitirá registro ni acceso a la habitación a menores de edad que no vengán acompañados de un adulto.

**3. PAGOS:** a) El huésped podrá efectuar sus pagos por medio de transferencia electrónica, depósito bancario, en efectivo, tarjeta de crédito y tarjeta de débito. El hotel podrá negar el pago mediante cheques de cuentas personales o empresariales.

b) El huésped deberá cubrir en su totalidad el importe de la habitación de toda su estancia al momento de registrarse, ya sea mediante una pre-autorización a una tarjeta de crédito o débito en garantía (el cargo definitivo a tarjetas de crédito o débito se realiza hasta el momento de la salida), el pago del total en efectivo, o mediante una transferencia electrónica o depósito antes de su llegada.

**4. VISITANTES:** Por seguridad de nuestros huéspedes no se permite el acceso de personas que no se encuentren registradas en la recepción del hotel a ninguna habitación o área de pasillos de habitaciones.

**5. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA:** a) Hora de entrada: 15:00 horas.

b) Hora de salida: 13:00 horas.

c) Previa solicitud se podrá otorgar un periodo de tolerancia de una hora después de la hora de salida para desocupar la habitación. Si la habitación sigue ocupada finalizado el periodo de tolerancia (14:00 hrs.), el hotel realizará un cargo por salida tardía de \$750 pesos. Después de las 16:00 horas el hotel realizará el cargo de una noche adicional.

**6. SALIDA:** El huésped se compromete a abandonar su habitación en la fecha programada de salida puesto que el hotel debe honrar las reservaciones de otros clientes. En caso que no se pueda localizar al huésped y sus pertenencias continúen en la habitación después de las 14:00 horas, el hotel podrá retirar y resguardar las pertenencias dejadas en la habitación.

**7. ARTÍCULOS PROHIBIDOS:** No está permitido ingresar al hotel armas de fuego, materiales explosivos, materiales inflamables, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. A las personas que requieran de algún medicamento por prescripción médica no se les prohibirá el ingreso de dicho medicamento.

**8. PÉRDIDAS Y DAÑOS:** Cualquier daño o pérdida causada por los huéspedes a los objetos, bienes muebles o al inmueble de propiedad del hotel, será de su exclusiva responsabilidad, debiendo abonar para la reposición o reparación de estos. Al determinar el monto a pagar, se tomará en cuenta la depreciación del bien.

**9. TOALLAS:** Está prohibido retirar toallas de cualquier tamaño de la habitación.

**10. OBJETOS DE VALOR:** El hotel declina responsabilidad por la pérdida de alhajas, dinero, documentos u otros valores conservados en las habitaciones, debido a que existe una caja de seguridad sin costo en todas las habitaciones. El hotel cuenta además con un seguro de responsabilidad civil que cubre daños a terceros en sus bienes y sus personas, cuyo monto está basado en función del número de habitaciones con que se cuenta.

**11. OBJETOS OLVIDADOS:** El hotel no es responsable por objetos olvidados en áreas públicas del hotel, ni por artículos olvidados dentro de las habitaciones una vez desocupada la habitación.

**12. LLAMADAS TELEFÓNICAS:** El hotel no es responsable por llamadas telefónicas después de que el huésped acepte explícitamente que se transfiera la llamada a su habitación.

**13. ALIMENTOS Y BEBIDAS:** El hotel no se responsabiliza por el consumo de alimentos y bebidas dentro de nuestras instalaciones que no hayan sido servidos o preparados por nuestro personal.

**14. RUIDOS Y MOLESTIAS:** Por respeto al descanso de otros huéspedes, deberá mantener un nivel mínimo de ruido a todas horas. No está permitido realizar fiestas o reuniones dentro de las habitaciones.

**15. NO FUMAR:** Está prohibido fumar en cualquier área del hotel, a excepción de las habitaciones que están especialmente acondicionadas para dicha actividad y previa expresa autorización del personal de recepción en turno. En caso de encontrarse evidencia que demuestre una violación a esta política, el hotel realizará un cargo de \$2,000 MXN para cubrir los gastos de limpieza.

**16. RESERVACIONES A TRAVÉS DE TERCEROS:** Si realizó su reservación a través de una agencia o mediante un intermediario, el hotel no se hace responsable de prestar servicios adicionales prometidos por dicha agencia o intermediario si el hotel no tiene conocimiento del ofrecimiento de dicho servicio.

**17. USO DE APARATOS ELÉCTRICOS:** Debido a medidas de seguridad del hotel, está estrictamente prohibido el uso de aparatos eléctricos o de otro tipo que puedan causar un incendio en cualquier habitación o área común.

**18. GARANTÍA DE RESERVACIÓN:** Toda reservación debe estar debidamente garantizada con un número de tarjeta de crédito válida y su fecha de expiración o mediante un depósito de por lo menos la primera noche más impuestos. El hotel no tiene la obligación de respetar reservaciones que no estén debidamente garantizadas.

**19. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:** Este establecimiento cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros en relación con su persona y bienes hasta por un monto de \$10'000,000 MXN.

**20. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** Se entiende por caso fortuito o causa de fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de las partes, siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y no provengan de alguna negligencia o provocación de alguna de las partes. Cuando el Servicio de hospedaje no sea prestado por caso fortuito o fuerza mayor, El huésped tendrá derecho a la devolución total de los pagos realizados. En caso de que el Servicio de hospedaje se haya prestado parcialmente, El huésped solo tendrá derecho a que se le reembolse la parte proporcional al Servicio no prestado, para lo cual, el reembolso no podrá ser menor a la tercera parte del costo total del Servicio de hospedaje.

**21. MASCOTAS:** Las mascotas no están permitidas, con excepción de animales de compañía que asistan a una persona discapacitada.

**22. TERMINACIÓN DE CONTRATO:** Podrá terminarse el contrato de hospedaje al darse cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Exceder el transcurso del plazo de hospedaje convenido.

b) La violación de cualquiera de los puntos expuestos en este reglamento.

c) Ausencia del huésped por más de setenta y dos (72) horas sin aviso.

Al darse por terminado el contrato de hospedaje, el huésped no será acreedor a recibir reembolso alguno de la noche habitación de la fecha cuando se dé por terminado el contrato de hospedaje, sin embargo, tendrá derecho al reembolso de otras noches que haya pagado por adelantado.

La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente reglamento. Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación.

**23. 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, comportamiento o actitud que suponga un presumible caso de explotación sexual o laboral de niñas, niños y adolescentes y/o trabajo infantil, activará la ejecución de nuestro protocolo de acción y responderá ante la ley en marco de las normativas vigentes.**

