



POLÍTICA DE RESERVACIONES, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y CÓDIGO DE CONDUCTA



Art. 1.- El presente reglamento exhorta para su cumplimiento al personal que se encuentre dentro de las instalaciones de **Hotel Puerto México Aeropuerto** con domicilio en Puerto México 54, Peñón de los Baños, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15520 Ciudad de México, así como a los clientes que contraten sus servicios. Lo anterior conforme a lo dispuesto en la NOM-010- TUR-2001.

Art. 2.- Todo titular de la reservación que se hospede en este establecimiento, está obligada a registrarse en los libros especiales ubicados en la recepción del hotel posterior a la confirmación de su reserva, así como el proporcionar una identificación oficial vigente y el pago parcial como depósito o total en efectivo y/o mediante una tarjeta de crédito bancaria válida y vigente como garantía y cuenta abierta por consumos adicionales o costos de reparación, reposición, multas administrativas y/o consumo de tienda / minibar, entre otros bajo previo aviso al huésped titular.

Art. 3.- La hora de entrada (CHECK-IN) se fija a las 15:00 horas y la hora para registrar su entrega (CHECK-OUT) se fija a las 12:00 horas de cada día; si algún huésped desea permanecer más tiempo del acordado en su reservación, se realizará un cargo adicional por \$100.00 pesos mexicanos adicionales por cada hora de estancia posterior al vencimiento de la misma, previa disponibilidad y autorización a juicio de la administración, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 30 minutos posteriores a la hora del vencimiento de su habitación.

Art. 4.- Si desea cambiar la fecha de salida, tipo de habitación o informar que llegará después de las 21:00 horas (LATE ARRIVAL) deberá notificarlo en la recepción con al menos 24 horas de anticipación para evitar cargos o penalizaciones adicionales y con 72 horas de anticipación para la modificación o cambios en la fecha de entrada, la cual tendrá una penalización sobre la reservación previamente acordada con el 50% del total de su estancia y el 100% del total de la estancia cuando no se comunique la cancelación, o el (los) huésped(es) no se presenten.

Art. 5.- Para concretar la reserva de su habitación se deberá garantizar su reservación con un depósito, pago o transferencia del 50% del total de su reserva y datos de una tarjeta de crédito a nombre del titular como garantía (obligatorio), deberá presentarla a su llegada junto con una identificación oficial para realizar los cargos correspondientes al finalizar su estadía.

Art. 6.- Las reservaciones realizadas a través de servidores o plataformas externas como booking.com, expedia, entre otros, quedan sujetas a restricciones, cambio en las tarifas, y/o disponibilidad de la misma, cuando no se haya garantizado previamente con el cargo, garantía o anticipo correspondiente. El pago del servicio se paga directamente en la recepción del hotel.

Realizo y reviso: *LuisDaniel Bautista S*

Art. 7.- Las cancelaciones deberán informarse hasta 24 horas antes de su llegada para evitar el cargo del total a su tarjeta bancaria, de lo contrario el hotel realizará la penalización correspondiente aplicando el 50% del valor total de su estadia con hasta 72 horas previas al aviso.

Art. 8.- El hotel NO realiza cargos a su tarjeta bancaria hasta el momento de su llegada, cambios en su reservación, cancelación o bien por otros cargos adicionales no incluidos en su reservación.

Art. 9.- La administración y recepción del hotel está obligada a expedir comprobantes de pago y/o factura detallada de los servicios de hospedaje contratados, con el importe cubierto por los mismos y proporcionarlo al huésped, sin excepción; de NO recibir su recibo o factura por los servicios proporcionados, su cuenta será cortesía por parte del hotel y deberá ser cubierto por EL HOTEL por la omisión del acto.

Art. 10.- Los reembolsos deberán solicitarse por medio de un correo electrónico dirigido a la administración del hotel via correo electronico a admin@hotelpuertomexico.com.mx especificando nombre del titular, número de folio y fecha del comprobante, fotocopia de la factura o recibo, los servicios de los cuales solicita el reembolso detallando las circunstancias y cargos aplicables del mismo y datos bancarios necesarios para la devolución del monto solicitado, se dará una respuesta en las siguientes 72 horas hábiles y de proceder el reembolso se realizará dentro de los 5 a 15 días posteriores a la confirmación de su solicitud y hasta 30 días para transacciones bancarias del extranjero.

Art. 11.- El hotel no asume responsabilidad alguna por servicios externos contratados por el titular o sus acompañantes como taxis, tintorería, médicos, entre otros; se pide respeto al personal que labora, así como a sus demas huéspedes.

Art. 12.- El hotel ha tomado medidas de seguridad adecuadas y cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil conforme a lo señalado en la NOM-07-TUR-2002. Cuando un huésped haga uso del estacionamiento del hotel, deberá colocar su automóvil en un lugar adecuado, el establecimiento NO se hace responsable de daños ajenos totales o parciales del vehículo ni de objetos de valor en su interior que no se hayan reportado previamente. Cualquier vehículo que no fuese registrado en la recepción será removido del estacionamiento.

Art. 13.- Ningún huésped tiene el derecho a dar alojamiento a otra(s) persona(s) sin el consentimiento previo de la recepción o administración del mismo, en todo caso deberán llevarse a cabo los trámites correspondientes para su registro y el pago de la cuota de hospedaje respectivamente. Así mismo queda prohibido dar alojamiento a menores de edad sin consentimiento o compañía de un adulto.

Art. 14.- El establecimiento exhibe claramente en el área de recepción y en todas las habitaciones este reglamento, conforme a lo señalado en la NOM-010-TUR-2001, invitando a nuestros huéspedes a su debido cumplimiento.

Art. 15.- Si algún huésped se enfermara o accidentara, la recepción del establecimiento deberá llamar a un profesional de la salud y/o servicios de emergencia de acuerdo al caso y podrá ser atendido en su habitación, si la enfermedad fuera contagiosa por causas no imputables al establecimiento, la atención del huésped, su traslado y los cargos generados correran a cuenta del huésped, sus familiares o acompañantes.

LuisDaniel BautistaS



Art. 16.- El hotel no se hace responsable por las pérdidas materiales que el huésped pudiera presentar como documentos, accesorios, objetos de valor o dinero no depositados en la caja de seguridad, que para tal efecto existe en la recepción. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en la habitación, quedaran en custodia de la administración del hotel por un término de 15 días, concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados.

Art. 17.- No se permite a los clientes tener ningún tipo de animales en la habitación, salvo aquellos que auxilien a necesidades especiales o discapacidad.

Art. 18.- El personal y sus huéspedes, están en su derecho de denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito que atente contra la integridad física, psicológica y bienestar común de sus integrantes como un todo.

Art. 19.- Toda queja, sugerencia o felicitación, así como las encuestas de satisfacción que deberán anotarse en los formatos ubicados en la recepción del hotel y ser depositados en el buzón de quejas y sugerencias que la administración del hotel tiene a disposición de sus, huéspedes y usuarios de acuerdo a los lineamientos fijados por la Secretaría de Turismo.

Art. 20.- El uso que deberá hacerse de los muebles, ropa, toallas y otros objetos del servicio, será racional y moderado, no utilizandolos con otros fines. El titular de la reserva deberá devolver la llave o tarjeta de su habitación y control remoto de la televisión a la entrega de su habitación. En caso de destrucción, robo o maltrato a las instalaciones y mobiliario, el huésped está obligado a cubrir los gastos y/o daños ocasionados antes de su partida, de lo contrario se reportará a las autoridades correspondientes y sin responsabilidad jurídica al establecimiento se realizara los cargos correspondientes y/o aplicables a la situación.

Art. 21.- Los huéspedes deben comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, quedando prohibido alterar el orden haciendo ruidos molestos y moderar el volumen de sus aparatos, televisión etc., que puedan incomodar a los demás huéspedes, así mismo queda prohibido usar la habitación para ejecutar cualquier acto ilícito, consumo de drogas y/o narcóticos y/o llevar a cabo juegos o actos prohibidos por la ley vigente.

Art. 22.- Queda estrictamente prohibido fumar dentro de las habitaciones, así como introducir, traficar y/o consumir drogas y/o estupefacientes. En cualquiera de estos casos se dará aviso a las autoridades correspondientes y se cobrará una penalización de U\$50 o su equivalente en pesos mexicanos por concepto de limpieza profunda, sanitización y cambio de ropaje de cama y demás acciones aplicables.

Art. 23.- En la prestación de los servicios por parte de este hotel no habrá discriminación alguna por razones de sexo, orientación y/o preferencia sexual, credo, religión, nacionalidad o condición socioeconómica. El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente al mismo en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o estupefacientes o cuando se pretenda dar uso distinto al del servicio de hospedaje.

Art. 24.- El incumplimiento de este reglamento Interno parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para la empresa.

LuisDaniel BautistaS



Reviso y redacto: