



## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSOS REGLAMENTO INTERNO DE NUESTRO HOTEL



**Art. 1.-** El presente Reglamento Interno obliga para su cumplimiento tanto al **Hotel Puerto México Aeropuerto** con domicilio en Puerto México 54, Peñón de los Baños, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15520, México D.F, como a los huéspedes que contraten sus servicios de hospedaje y relacionados.

**Art. 2.-** Toda persona que se hospede en este establecimiento, está obligada a registrarse en la recepción o libros especiales que para tal efecto llevará a cabo el establecimiento o encargado del mismo. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará la hoja de registro o entregará con anticipación una lista de huéspedes que reúna los requisitos.

**Art. 3.-** La hora de entrada (Check-In) se fija a las 13:00 horas y la hora para checar la salida (Check-Out) y desalojo de la habitación se fija a las 12:00 horas de cada día. Si algún huésped permanece más tiempo del acordado en su reservación, se le realizará un cargo adicional por un día más de estancia o una penalización correspondiente al tipo de habitación y/o circunstancia a juicio del administrador o encargado en turno, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 60 minutos. Lo anterior conforme a lo señalado en la NOM-010- TUR ·2001.

**Art. 4.-** Si desea cambiar la fecha de salida, tipo de habitación o informar que llegará después de las 13:00 (Late Arrival) deberá notificarlo en la recepción con mínimo 24 horas de anticipación para evitar cargos o penalizaciones adicionales.

**Art. 5.-** Para concretar la reserva de su habitación se deberá garantizar su reservación con un depósito 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 quedan sujetas a restricciones, tarifas, espacio y/o disponibilidad de la misma cuando no se haya garantizado previamente con el cargo correspondiente.

**Art. 7.-** Las cancelaciones deberán informarse hasta 24 horas antes de su llegada para evitar cargos a su tarjeta bancaria, de lo contrario el hotel realizará la penalización correspondiente aplicando el 50% del valor total de su estadía.

**Art. 8.-** El hotel NO realiza cargos a su tarjeta bancaria hasta el momento de su llegada, salida o bien por cambios y/o cancelaciones de la reservación.



**Art. 9.-** La administración expedirá comprobantes de pago o factura detallada de los servicios prestados y el importe cubierto por los mismos, cuando el huésped lo solicite.

**Art. 10.-** Los reembolsos deberán solicitarse por medio de un correo electrónico dirigido a la administración del hotel ([hpuertomex@yahoo.com.mx](mailto:hpuertomex@yahoo.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 extranjeras.

**Art. 11.-** El hotel no asume responsabilidad alguna por servicios externos contratados por el titular o sus acompañantes como taxis, tintorería, médicos, entre otros.

**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, debe colocar su automóvil en un lugar adecuado, el establecimiento no se hace responsable de daños parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior. Cualquier vehículo que no fuese registrado en la recepción será removido del estacionamiento.

**Art. 13.-** Ningún usuario tiene derecho a dar alojamiento a ninguna persona 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 o usuario 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, 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.

**Art. 15.-** Si algún huésped se enfermara o accidentara, la recepción del establecimiento deberá llamar al médico o servicios de emergencia pertinentes 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 correrán por su cuenta, de sus familiares o acompañantes. En casos imputables que involucren responsabilidad directa del establecimiento, el hotel cubrirá los gastos.

**Art. 16.-** El hotel no se hace responsable por las pérdidas materiales que el huésped pudiera sufrir como prendas, documentos, accesorios, mercancía, 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.-** 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 ocurran dentro de las instalaciones del hotel.

**Art. 19.-** Toda queja, sugerencia o felicitación deberá anotarse en los formatos de quejas y sugerencias que la administración del hotel tiene a disposición de los usuarios en la recepción, de acuerdo a los lineamientos fijados por la Secretaría de Turismo.

**Art. 20.-** El uso que deberá hacerse de los muebles, ropa y otros objetos de servicio, será racional y moderado, cuidando de ellos debidamente. Todo huésped al salir de su habitación tiene la obligación de avisar consumos adicionales, reportar accidentes o imprevistos de los bienes, dejar cerradas las puertas, ventanas, llaves de agua, así como devolver las llaves de su habitación y control remoto de la T.V a la administración. 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 el cargo correspondiente a su tarjeta bancaria.

**Art. 21.-** Los huéspedes deben comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, quedando prohibido alterar el orden haciendo ruidos que incomoden o molesten a los demás huéspedes, así como usar la habitación para ejecutar cualquier acto, ilícito o juego prohibido por las leyes vigentes.

**Art. 22.-** Queda estrictamente prohibido fumar dentro de las habitaciones, así como introducir, traficar o consumir drogas y/o estupefacientes. En cualquiera de estos casos se dará aviso a las autoridades correspondientes y se cobrara una penalización de U\$100 o su equivalente en pesos mexicanos por concepto de limpieza profunda, sanitización y cambio de ropaje de cama, cortinas y aplicables.

**Art. 23.-** En la prestación de los servicios por parte de este hotel no habrá discriminación alguna por razones de sexo, orientación o identidad sexual, credo político, 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 de Hospedaje por parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para la empresa.

HOTEL PUERTO MÉXICO AEROPUERTO © Todos los Derechos Reservados  
Puerto México 54  
Peñón de los Baños 15520  
Alcaldía Venustiano Carranza  
Ciudad de México, México  
Teléfono(s): +52 (55) 2598-2412 o +52 (55) 2598-2413  
WhatsApp Business: +52 (55) 2598-2413

