

Reglamento y Código de Conducta

1. Es responsabilidad del huésped leer cuidadosamente el Reglamento y Código de Conducta por el que se rige Hotel Real Malintzi, ya que éste tiene validez legal y aplicará sin excepción a todos aquellos que se hospeden en esta empresa.
2. El Reglamento Interno y Código de Conducta es un documento que contiene las cláusulas principales del contrato de hospedaje celebrado entre el Huésped y el Hotel. Por lo tanto, al firmar el huésped la hoja de registro se está comprometiendo a cumplir cabalmente cada uno de los puntos y condiciones ahí señaladas. Así como a asumir las consecuencias que se deriven de su incumplimiento.

Generales

3. Se considera como huésped de Hotel Real Malintzi única y exclusivamente a la persona o personas que se mencionan en la hoja de registro. Ninguna otra persona excepto las registradas podrá pasar la noche en la habitación.
4. El huésped deberá declarar el número exacto de personas que utilizarán la habitación; y de darse el caso, pagar el importe correspondiente por concepto de persona extra.
5. El huésped es responsable de exigir al recepcionista su comprobante cada vez que realice algún pago. Esto protege al cliente en la eventualidad de que se le solicite comprobar que no tiene ningún tipo de adeudo con el hotel.
6. Todas las promociones y/o descuentos están sujetos a disponibilidad y/o cambios sin previo aviso.
7. Todos los descuentos pactados con instituciones públicas o privadas se manejan por habitación y no por persona. Es decir, se aplica un solo descuento al total del costo de la habitación independientemente del número de personas que se hospeden en esta habitación y que también cuenten con algún tipo de descuento.
8. Así mismo, las promociones o descuentos no podrán ser combinados entre sí o con otras promociones o descuentos.
9. Los vales o cupones no son transferibles, ni acumulables, ni canjeables por otra cosa excepto aquello para lo que fueron originalmente destinados. Además, son válidos únicamente para la habitación, el número de personas y la fecha indicados en ellos.
10. Todas las cotizaciones y contratos para eventos o renta de habitaciones, expiran 15 días posteriores a la fecha en que se haya enviado la cotización.
11. Durante el proceso de registro, el huésped deberá proporcionar de forma obligatoria alguna identificación oficial si así se le solicita. También deberá proporcionar un número telefónico y un correo electrónico para que pueda ser contactado en caso de necesidad.
12. Una vez que el huésped esté registrado, aplicarán para él las mismas Políticas de Cancelación y Reembolso vigentes en esta empresa y que están disponibles a todo público en nuestra página web: www.hotelrealmalintzi.com.mx.
13. Por seguridad del huésped, éste deberá dejar las llaves de su habitación en la recepción antes de salir ya que en caso de extravío el hotel hará el cargo correspondiente por concepto de reposición de chapa y 3 juegos de llaves. El monto queda a criterio del hotel.
14. Si por algún motivo el huésped solicita cambio de habitación una vez que ya se le entregó la habitación que se le había asignado inicialmente, deberá pagar una penalidad. Dicha penalidad no aplica en el caso de errores atribuibles a Hotel Real Malintzi al momento de tomar la reservación. Tampoco aplica en el caso de que la habitación tenga algún desperfecto que justifique realizar un cambio de habitación de último momento.
15. La limpieza de las habitaciones se realiza exclusivamente en el horario de 9:00 am 16:00 hrs. pm. Si el huésped solicita el aseo fuera de este horario habrá un cargo extra.
16. El huésped será 100% responsable de cubrir el costo de lavado especial o incluso el costo de la reposición de sábanas, toallas, colchas o cualquier otro artículo de la habitación que se



encuentre manchado con sangre, tinta, pintura de zapatos, tinte de pelo, etc. El monto a pagar queda enteramente a criterio del hotel.

17. El huésped deberá mantener en todo momento un comportamiento respetuoso y considerado hacia los demás huéspedes, tratando siempre de que el volumen de sus conversaciones sea moderado para no perturbar el descanso de los demás.

18. El huésped se abstendrá de utilizar aparatos reproductores de sonido, hablar en voz alta, o de realizar cualquier actividad que perturbe la tranquilidad de los demás huéspedes.

19. Los huéspedes acompañados de niños deberán vigilar en todo momento que estos últimos no alteren el descanso de los demás huéspedes con gritos, juegos, carreras, dentro o fuera de las habitaciones; especialmente temprano por la mañana o durante la noche.

20. El huésped será responsable de cubrir el costo que implique la reparación o reposición de cualquier objeto, mueble o propiedad del hotel que hayan sido dañado total o parcialmente por él, ya sea por descuido o intencionalmente. El importe quedará enteramente a criterio del hotel.

21. Cualquier desperfecto dentro de la habitación del huésped deberá ser reportada inmediatamente ya que de no hacerlo así, este último pudiera ser responsabilizado por el daño.

22. El huésped también deberá reportar inmediatamente los faltantes de toallas, papel higiénico u amenidades dentro de su habitación. De lo contrario se dará por hecho que todo se encontraba en orden al tomar posesión de la habitación y el huésped será responsable por los faltantes al momento de realizar el Check Out.

23. La hora de Check Out es a las 12:00 hrs., con un margen de tolerancia de una hora siempre y cuando se haya dado aviso a la Recepción y se cuente con la autorización pertinente.

24. En los casos donde den las 14:00 hrs., y el huésped no se haya comunicado con la recepción ni desocupado la habitación, se dará por hecho que el huésped permanecerá una noche más. Por lo tanto, el huésped será responsable de pagar el importe correspondiente a esa noche independientemente de que se quede o no.

25. Sin embargo, y existiendo ya reservaciones programadas para esa fecha específica, el hotel se reserva el derecho de entrar a la habitación del huésped y de recoger las pertenencias de éste, quedando todo en custodia de la empresa. De este modo la empresa podrá proceder a disponer de la habitación para su venta.

De las prohibiciones y consecuencias por incumplimiento

26. El hotel se reserva el derecho de admisión. Esto incluye a las personas que se encuentran bajo la influencia de sustancias estupefacientes o alcoholizadas. O cualquier otra característica que presente algún tipo de riesgo para otros huéspedes o empleados del hotel.

27. El introducir sustancias enervantes a la habitación será objeto de denuncia inmediata a la autoridad correspondiente.

28. Los Huéspedes que deseen introducir bebidas alcohólicas a la habitación deberán contar con autorización del personal del Hotel. El no cumplir con esta disposición podría tener como consecuencia la cancelación del contrato de Hospedaje sin derecho a reembolso.

29. Está estrictamente prohibido fumar dentro o fuera de las habitaciones, restaurante, lobby y pasillos del Hotel, con excepción del área destinada para este fin, que en este caso es la terraza. El no cumplir con esta disposición tendrá como consecuencia una multa establecida acorde a los estándares de COEPRIST, quien es el organismo que establece las multas según la LEY FEDERAL DE SALUD.

30. Independiente de la multa establecida por COEPRIST, el huésped también se hará acreedor a un cargo adicional por concepto de lavandería y tintorería de cortinas, colchas, cobertores, etc. mismo que quedará completamente a criterio del Hotel.

31. 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.

32. El hotel cuenta con cámaras de seguridad dentro y fuera de sus instalaciones. Todo el material obtenido de dichas cámaras será puesto a disposición de las autoridades en caso necesario.



Equipaje y objetos personales

33. El Hotel no es responsable bajo ninguna circunstancia por el extravío de objetos de valor o de dinero en efectivo dentro de su habitación. Cualquier cantidad de dinero en efectivo u objeto de valor deberá entregarse en recepción para su resguardo.
34. Una vez llegada la hora del Check Out, los huéspedes podrán solicitar el servicio de guarda equipaje sin ningún cargo extra firmando el formato correspondiente. La hora máxima para recogerlas es hasta las 10 pm. Una vez pasada la hora se aplicará un cargo por día, el cual queda a criterio del hotel. Al séptimo día se procederá a reciclar o destruir los objetos que no hayan sido reclamados.
35. En caso de que el huésped quiera dejar algún artículo de valor dentro de su equipaje deberá dar aviso a recepción en ese mismo momento. El hotel no se hace responsable por pérdidas, robo o daños al equipaje del huésped durante su resguardo ni por objetos o dinero en efectivo que se encuentren en el interior del mismo.
36. El hotel no se hace responsable por objetos olvidados en áreas públicas del hotel, ni por artículos olvidados dentro de las habitaciones una vez realizado el Check Out.
37. Los huéspedes deberán entregar llave y control de su habitación a la hora del Check Out. El cargo por daños o por pérdida del control remoto o llaves queda a criterio del hotel.
38. El huésped se compromete a regresar los objetos que le hayan sido prestados en las mismas condiciones en que éstos le fueron entregados. O en su defecto, a cubrir el costo de su reparación o reposición. El monto queda a criterio del hotel.
39. Los recepcionistas no cuentan con información sobre objetos olvidados por los huéspedes inmediatamente después de que estos realizaron su Check Out. Por lo tanto, los huéspedes que llamen para preguntar por algún objeto olvidado deberán esperar hasta que el ama de llaves pase su reporte al final de su turno.
40. Los huéspedes cuentan con 30 días contados a partir de que realicen su Check Out para reclamar cualquier objeto olvidado en las instalaciones del hotel. Una vez pasado el término, los objetos serán transferidos al área de reciclaje o bien, de ser destruidos.
41. El hotel no cuenta con servicio de mensajería para realizar envíos de objetos olvidados dentro de las habitaciones. Por lo tanto, todo aquel objeto olvidado y reclamado por el huésped permanecerá en nuestro almacén por un máximo de 30 días, periodo en el cual el huésped deberá encontrar la forma de recuperarlos.

Lavandería

42. El servicio de lavandería que ofrece el hotel es un servicio de lavado básico únicamente.
43. El huésped deberá solicitarlo en recepción y llenar un formato con la información pertinente. Ejem: Número de piezas, tipo de prendas y características de las mismas.
44. Una vez que el personal reciba las prendas, procederá a revisar pieza por pieza con el fin de verificar las condiciones en las que se encuentra la ropa; así como determinar sus características.
45. El hotel no se hace responsable por pérdida de botones o piezas pegadas o cosidas a las prendas que puedan despegarse o romperse al momento del lavado.
46. El hotel no es responsable por prendas que resulten dañadas debido a que éstas requerían de un lavado especializado.
47. El hotel tampoco es responsable por la decoloración o desgaste natural que sufren las prendas al lavarse.
48. La entrega de la ropa limpia se realiza 24 hrs después de que ésta fue entregada en la Recepción.
49. El cargo mínimo que se cobrará al huésped es de 3 kg. A partir de ahí, se cobrará por cada medio kilo extra.
50. En caso de pérdida total o parcial de alguna prenda y que dicha pérdida sea imputable al hotel, el pago por compensación de la misma quedará enteramente a criterio del hotel y no podrá



exceder en ningún caso a 4 veces el importe de la cantidad que el huésped haya pagado por el servicio de lavandería.

Estacionamiento

51. el hotel no es responsable por robos totales o parciales a los vehículos de los huéspedes. Ni tampoco por los daños que pueda sufrir su unidad ni por las pérdidas totales o parciales de la misma ni dentro ni fuera del estacionamiento.

