



*Descanso Naturaleza y Tradición*



## **FORMATO DE REGLAMENTO Y NORMAS**

### **RESERVACIONES**

Para concretar la reserva se solicita el pago del 50% del valor total 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 débito/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. Todas las reservaciones deben de estar pagadas antes de que el huésped se hospede en la habitación. El hotel queda obligado a respetar las reservaciones hechas por los huéspedes debidamente confirmadas y pagadas antes de su llegada a la habitación.

El servicio de hospedaje deberá pagarse por adelantado, por lo que todo huésped al registrarse deberá de establecer su forma de pago; ya sea con tarjeta de crédito bancario, débito o efectivo.

Se prohíbe la reserva a nombre de personas menores de edad.

### **CANCELACIONES**

El huésped tiene derecho a que le sea devuelto el importe del depósito que hubiere hecho, cuando la cancelación se solicite con 72 horas de anticipación a la fecha comprometida, la cancelación podrá hacerse por mail, mensaje, envía al correo electrónico [contacto@hotelsanjorge.mx](mailto:contacto@hotelsanjorge.mx), de lo contrario no se realizará reembolso alguno.

### **GRUPOS**

Para la atención a grupos, el organizador o responsable del grupo deberá contactar al ejecutivo: \_\_\_\_\_ para la realización de los trámites relacionados con la estadía del grupo en el Hotel.

El organizador o responsable del grupo deberá notificar el número definitivo de huéspedes a registrar con 3 días de anticipación a su fecha de llegada y realizar el pago del 50% del costo total de la estadía del grupo con 15 días de anticipación a su fecha de llegada. Las cancelaciones deben realizarse por escrito (fax o email), antes de 3 días de la llegada los huéspedes.

Los grupos de jóvenes o escolares, menores de 18 años, deben viajar acompañados cómo mínimo por un adulto responsable por cada 10 menores.



## Descanso Naturaleza y Tradición



Los responsables del grupo deben dormir en el hotel y presentar en caso de que el personal responsable del hotel se los solicite, las identificaciones de cada una de las personas menores de edad que les acompañen, así como el permiso por escrito correspondiente firmado por los padres o tutores o algún documento que acredite su responsabilidad o vínculo familiar.

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.

### **REGISTRO**

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.

### **OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL HUESPED**

Los huéspedes informaran en administración del Hotel los padecimientos o enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que Hotel pueda a su vez, tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.

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.

### **REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DEL HUESPED AL HOTEL**

La hora de registro de entrada a la habitación será de las 15:00 horas en adelante, y la hora de salida deberá ser a más tardar a las 19:00 horas, caso contrario se cobrará una noche adicional de estadía. Para el caso de que por razones personales el huésped tenga que registrar su entrada después de las 19:00 horas este deberá de avisar con 3 horas de anticipación a su llegada.

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.

### **UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**



## Descanso Naturaleza y Tradición



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.

### ESTANCIA EN EL HOTEL

Los huéspedes podrán llevar consigo o dejar en la recepción o administración, las llaves de sus habitaciones hasta antes de las \_\_\_\_\_ horas, cada vez que salgan del establecimiento. No podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas y en todo caso, darán aviso previo en la administración de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. 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.

Este establecimiento **rechaza la explotación sexual y/o laboral**, en particular de niñas, niños y adolescentes, **y el trabajo infantil**, por lo que, en caso de detectar una situación relacionada por parte del cliente, se dará parte a las autoridades correspondientes de forma inmediata.

### CAPACIDAD DE PERSONAS POR HABITACION

En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación, podrá ser mayor de la capacidad asignada por el Hotel a cada cuarto.

### RELACIÓN DE LAS PERSONAS QUE SE HOSPEDARAN EN LA HABITACIÓN

| NOMBRE | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO | PARENTESCO |
|--------|------------------|------------------|------------|
|        |                  |                  |            |
|        |                  |                  |            |
|        |                  |                  |            |



*Descanso Naturaleza y Tradición*



## **ACCESO AL HOTEL**

El Hotel estará abierto al público de las 7:30 horas a las 22:00 horas, si el huésped desea entrar o salir después de las 22:00 horas, entonces éste deberá de tocar el timbre de la puerta principal. La puerta de acceso al hotel después de las 22:00 horas será abierta y cerrada únicamente por personal del hotel.

## **LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES**

La limpieza de habitaciones se realizará en horario de mañana, desde las 9:00 horas a las 15:30 horas. Los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les realizarán la limpieza de la habitación.

Se informa a los huéspedes tanto individuales como grupales, que en este establecimiento se cambian los blancos de la habitación cada tercera noche de estadía por el mismo cliente como parte de nuestras acciones de protección ambiental enfocada al cuidado del agua limpia en la zona.

Le pedimos al huésped ayudar a esta causa dejando sobre la cama las toallas que pueden volver a usarse y en el piso, aquellas que requieran ser lavadas.

## **MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En la recepción del Hotel se cuenta con cajas de seguridad para su uso y seguridad de los huéspedes. El hotel no se hace responsable de pérdida o extravío de joyas y valores dejados en las habitaciones fuera de las cajas de seguridad.

## **SILENCIO Y RESPETO AL RESTO DE CLIENTES Y PERSONAL DEL HOTEL**

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.



## Descanso Naturaleza y Tradición



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 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.

### DESPERFECTOS, SUCIEDAD, PÉRDIDA DE LAS LLAVES

En caso de dañar el inmueble o el mobiliario del hotel, así como de perder las llaves, es el causante quien paga por el daño ocasionado. Pagos de este tipo se realizan inmediatamente y en efectivo (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 la policía.

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.

### DISPOSICIONES VARIAS

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 presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes.

En la circunstancia que los huéspedes se ausenten por más de veinticuatro horas sin previo aviso a la administración, se podrá rescindir o suspender el hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje el cual se encontrara resguardado en la administración.

### ACCIDENTES O SUCESOS DENTRO DEL HOTEL

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.



## Descanso Naturaleza y Tradición



### ESTACIONAMIENTO

El hotel cuenta con disponibilidad de estacionamiento sin costo adicional. 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.

### PROHIBICIONES

1.- Queda estrictamente prohibido promover/facilitar/difundir/realizar, cualquier actividad relacionada con trata de personas, explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes dentro de las instalaciones del establecimiento. Los responsables de actividades que incumplan esta normativa serán denunciados inmediatamente y puestos a disposición de las autoridades correspondientes.

2.- 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.

3.- Queda prohibido alterar el orden o causar molestias a los demás usuarios dentro del establecimiento; usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en las habitaciones para otros fines que no sean a los que se están destinados.

4.- Está prohibido el acceso a mascotas de cualquier tipo.

### INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL HOTEL

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.

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 ocurren dentro del hotel.

### IMPORTANTE:

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.