

REGLAMENTO DE HUÉSPEDES

AGAM Hotel Boutique Bacalar

REGLAMENTO DE HUÉSPEDES

El presente Reglamento obliga para su cumplimiento al Agam Hotel Boutique Bacalar (el "Hotel"), operado por AGAMHOTEL MEXICO S. de R.L. de C.V., con domicilio en Lote 02, Manzana 21, Avenida 5, Bacalar, Quintana Roo, Estados Unidos Mexicanos, C.P. 77930, y a las personas que contraten sus

servicios. Todas las personas que se hospeden o accedan al Hotel, durante su estadía, estarán sujetas a

este Reglamento, el cual resulta de obligatoria observancia. En caso de detectar cualquier incumplimiento a las normas y regulaciones del presente Reglamento, el Hotel se reserva el derecho de

admisión y permanencia y estará facultado para adoptar las medidas necesarias para que prevalezca el

interés general de mantener la tranquilidad de otros huéspedes y el buen funcionamiento del establecimiento.

El presente Reglamento establece las normas generales de conducta de todos y cada uno de los huéspedes, sin excepción, con la finalidad de brindarles una estadía confortable, sin importar su raza,

religión, país de procedencia, idioma, identidad sexual o creencias.

I. TARIFA, REGISTRO DE HUÉSPEDES Y ACCESO AL HOTEL

PRIMERO.

Toda persona que tenga acceso al Hotel deberá identificarse debidamente (identificación oficial vigente

en los Estados Unidos Mexicanos, pasaporte o documento de identidad con fotografía emitido por autoridad gubernamental), facilitar sus datos generales y firmar la tarjeta de registro y demás documentación que será proporcionada por el personal a cargo del proceso de check-in. En caso de reservaciones de más de un huésped o personas viajando como parte de un grupo, el huésped principal

o representante del grupo deberá proporcionar los nombres de todos los acompañantes o miembros del grupo, respectivamente, quienes también estarán obligados a firmar la documentación correspondiente. El Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con estos requisitos y estará

facultado para exigir si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y las personas que lo acompañan.

SEGUNDO.

El Hotel entregará al momento de check-in a los huéspedes, acompañantes y, de ser el caso, a los visitantes autorizados, y previa firma de la tarjeta de registro correspondiente, que le permitirá al Hotel y sus colaboradores identificar a los antes mencionados como clientes.

TERCERO.

El pago de las estadías será efectuado previamente o, al momento de check-in, conforme a la tarifa reservada previamente o la tarifa de mostrador; si no hubiese una reserva previa. Los huéspedes reconocen que existen servicios en el Hotel que tienen un costo extra, adicional a la tarifa principal, el cual siempre será informado al momento de contratar el servicio de que se trate. La falta de pago por parte del huésped de cualquier cantidad a su cargo causará instantánea rescisión del alojamiento y el Hotel podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la retirada del huésped y sus acompañantes de la propiedad.

CUARTO.

La entrada a las habitaciones se efectuará a partir de las 14:00 horas del día en que comienza el período de estancia (check-in) y terminará el día de salida a las 11:00 horas (check-out), existiendo una tolerancia máxima de 30 minutos luego de la hora de salida. En caso de late check out, los huéspedes aceptan que se realice un cargo adicional por cada hora extra desde las 12:00 horas y hasta las 15:00 horas, conforme a la tarifa indicada en la recepción del Hotel. La salida luego de las 15:00 horas será cobrada como día adicional conforme a la tarifa vigente en mostrador y de acuerdo con la disponibilidad que exista en el Hotel. Luego del check-out, los huéspedes podrán permanecer en el Hotel hasta las 15:00 horas del día de su salida, horario que podrá ser extendido a solicitud del huésped o por indicación del personal del Hotel, depositando el equipaje en el área que sea indicada para tales efectos.

QUINTO.

Por razones de seguridad, está prohibido el acceso a las habitaciones de personas que no están alojadas

en el Hotel. Si el huésped recibe visitas, estas deberán permanecer en el lobby o en las áreas comunes

del Hotel. Ningún huésped tiene derecho a dar alojamiento a otra persona ni a permitir el ingreso de estas a la propiedad por vías distintas o siguiendo procedimientos contrarios a lo establecido en el presente Reglamento.

Restricciones adicionales:

No se permite el ingreso de:

- Mascotas o ganado. Salvo perros de asistencia con certificado válido.
- Ropa de cama externa (almohada, sábanas, edredones, etc.).
- Equipos de cocina, calefacción o cualquier dispositivo o aparato que pueda dañar o alterar la estructura física, eléctrica, hidráulica y/o los enseres del Hotel.

SEXTO.

El Hotel se reserva el derecho de admisión cuando los huéspedes o sus acompañantes o visitantes cometan actos inmorales o escándalos, se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de droga

o estupefacientes, cuando sus pertenencias o equipajes contengan materiales prohibidos o peligrosos,

o cuando, de alguna otra forma, su comportamiento infrinja la normativa interna del Hotel, las leyes mexicanas aplicables o la normativa o códigos de conducta internacionales.

II. REGLAS DE CONDUCTA SÉPTIMO.

Los huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados deberán comportarse con decencia y moralidad dentro del Hotel, quedando prohibido, incluyendo sin limitación, alterar el orden, hacer ruidos que incomoden o molesten a los demás huéspedes, utilizar reproductores de audio y/o video a

un volumen excesivo, así como usar la habitación para ejecutar cualquier acto ilícito o prohibido por la

ley. Es obligación de los huéspedes mantener sus conversaciones en un tono moderado en áreas comunes. Asimismo, será responsabilidad exclusiva de los huéspedes verificar que, al momento de retirarse de su habitación de forma temporal o permanente, se encuentren debidamente cerradas las

puertas, ventanas y salidas de agua, y que se haya apagado y retirado de los enchufes cualquier equipo

eléctrico.

La portación de armas de fuego, de cualquier tipo, queda estrictamente prohibida dentro de las instalaciones del Hotel. En los casos en que el personal del Hotel detecte la existencia de armas de fuego en los puntos de control de acceso se notificará a las autoridades competentes y se reserva el derecho de negar el acceso de dicho huésped al Hotel.

OCTAVO.

En cumplimiento de la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento, el Hotel es un espacio

100% libre de humo de tabaco, por lo que queda estrictamente prohibido a los huéspedes sus acompañantes y visitantes autorizados fumar, consumir o tener encendido cualquier producto de tabaco o de nicotina en las habitaciones y áreas con acceso al público en general o de uso común, incluyendo cigarrillos electrónicos u otros dispositivos o productos similares, salvo en aquellos espacios

al aire libre especialmente marcados como zonas exclusivas para fumar.

En caso de incumplimiento, se generará una penalización equivalente a \$200.00 USD (doscientos dólares 00/100 Moneda de curso legal en los Estados Unidos de América), al tipo de cambio oficial publicado en la recepción del Hotel el día en que se realice el cobro por concepto de cargo de limpieza,

sin perjuicio de las demás multas o sanciones que determinen las autoridades competentes, así como

los daños y perjuicios ocasionados al Hotel por este motivo.

NOVENO.

Ningún bien puede salir de la propiedad; blancos (comprende: sábanas, almohadas, edredones, fundas,

toallas, cortinas, , mobiliario, electrodomésticos, papelería impresa, artículos decorativos y/o cualquier

ensere ubicado dentro de las habitaciones o en áreas comunes del hotel). Los huéspedes serán responsables por el uso que realizan respecto de las habitaciones y áreas comunes, incluyendo todos

aquellos bienes, objetos o equipos que son complementarios al servicio de hospedaje. Se incluyen dentro de dicha descripción, de forma enunciativa, mas no limitativa, las sábanas, toallas, almohadas,

cortinas, equipos de sonido, audio o video, pantallas, dispositivos portátiles, lámparas, muebles, cristalería y otros similares. Los huéspedes se comprometen a cubrir el costo que implique la reparación

o reposición de cualesquiera de los objetos, muebles, equipos o bienes materiales propiedad del Hotel

que hayan sido dañados total o parcialmente, ya sea por negligencia o de forma intencional por dichos

huéspedes, sus acompañantes o visitantes autorizados. Previo al uso de los objetos, muebles, equipos o

bienes que el Hotel pone a disposición del huésped, estos últimos deberán confirmar si existe algún desperfecto en su funcionamiento, y en tal caso deberán reportarlo de inmediato al personal de Hotel

para que sean retirados o sustituidos.

DÉCIMO.

Los huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados entienden y aceptan que, sin perjuicio de las

demás disposiciones del presente Reglamento, durante su estadía en el Hotel queda estrictamente prohibido:

- Emitir ruidos excesivos en las habitaciones y otras instalaciones del Hotel, especialmente en el período comprendido entre 22:00 horas y 07:00 horas.
- Realizar, colaborar, encubrir o de cualquier modo participar en cualquier actividad relacionada con trata de personas, explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes dentro de las instalaciones del Hotel.
- Introducir, comercializar, consumir, estar bajo los efectos o estar en posesión de drogas ilegales, narcóticos, estupefacientes o sustancias psicotrópicas o enervantes, dentro de cualquier área del Hotel. Cualquier violación a la presente política podría causar la terminación inmediata de su estancia en el Hotel y se notificará a las autoridades correspondientes.
- Utilizar de forma desmesurada o para otros fines distintos a los permitidos el servicio de energía eléctrica o agua, u otros bienes, equipos y objetos que se encuentran en las habitaciones y áreas comunes del Hotel, o retirar temporal o definitivamente dichos bienes, equipos u objetos de la ubicación en la que originalmente se encuentran.

DÉCIMO PRIMERO.

En caso de incumplimiento de las normas de conducta aplicables al Hotel, tanto las incluidas en el presente Reglamento como cualquier otra que de forma eventual sea debidamente notificada por el personal del Hotel a los huéspedes, estos últimos serán responsables por cualesquiera daños y/o perjuicios que ocasionen a sí mismos, a otros huéspedes, a trabajadores, o al equipamiento e infraestructura del Hotel, quedando obligado al pago o indemnización correspondiente y sujeto a la

terminación del contrato de hospedaje y consecuente retirada de las instalaciones del Hotel.

III. HOSPEDAJE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DÉCIMO SEGUNDO.

La tarifa aplicable al alojamiento comprende únicamente hospedaje, alimentos, bebidas e impuestos en

los términos descritos al momento de generar la reserva correspondiente. Los huéspedes aceptan que

los servicios ofertados por el Hotel podrán verse reducidos o afectados por causas de caso fortuito, fuerza mayor, indicaciones de las autoridades u otras ajenas y no imputables a el Hotel, situación que

será informada a los huéspedes oportunamente.

DÉCIMO TERCERO.

Los huéspedes conocen que existen ciertas áreas dentro del Hotel que se encuentran debidamente señalizadas y son destinadas específicamente a eventos privados y/o al uso exclusivo de otros huéspedes cuya estancia es parte de eventos de grupos o han reservado en categorías superiores. En

tal sentido, los huéspedes garantizan que tanto ellos como sus acompañantes y visitantes autorizados

se abstendrán de hacer uso de dichas áreas cuando no pertenezcan al grupo o categoría que corresponda.

DÉCIMO CUARTO.

Los horarios, códigos de vestimenta y demás normativa aplicable a los centros de consumo de alimentos

y bebidas que se encuentran dentro del Hotel, serán comunicados a los huéspedes a su llegada al Hotel.

Los huéspedes deberán informar al personal de Hotel sobre cualquier condición, enfermedad, alergia,

restricciones alimentarias, intolerancias o padecimiento que resulte relevante para el consumo de alimentos y bebidas. En el Hotel se sirven bebidas con y sin alcohol. El consumo en exceso de bebidas

alcohólicas puede ser peligroso para la salud, por lo que el Hotel sugiere ingerirlas con moderación. Para

mantener un ambiente seguro y en armonía para todos los huéspedes el Hotel y su personal se reservan

el derecho de, entre otras acciones negar o limitar el servicio de bebidas alcohólicas a personas que

muestren signos de intoxicación. Cada huésped es responsable por su propio consumo de alcohol, liberando al Hotel de cualquier responsabilidad relacionada.

Las Leyes Mexicanas prohíben el consumo de bebidas alcohólicas a personas menores de 18 años. Asimismo, está prohibido facilitar el consumo de alcohol a toda persona que no acredite debidamente

ser mayor a 18 años. En todo caso, el consumo de alcohol y alimentos de todos los huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados es bajo su propia responsabilidad, en el entendido de que los

daños causados a la propiedad del Hotel, o a los demás huéspedes, empleados o proveedores del Hotel

como consecuencia del consumo excesivo de alcohol deberán ser cubiertos por el huésped previo a su

salida del Hotel, con cargo a su Cuenta Total (según se define más adelante).

DÉCIMO QUINTO.

Los Huéspedes reconocen que, dentro de las instalaciones del Hotel o en los espacios exteriores adyacentes, podrán contratar y/o adquirir, directa o indirectamente, ciertas actividades, servicios y/o

productos de parte de terceros ajenos al Hotel, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa

taxis, transporte privado y público, tours, shows, actividades acuáticas, compra de artesanías, y visitas

a lugares emblemáticos. Los Huéspedes han sido debidamente informados y entienden que dichas actividades, servicios y/o productos no son operados por el Hotel, por lo que en este acto deslindan a

los antes mencionados de cualquier responsabilidad o reclamación relativa a la prestación de los servicios adquiridos y/o a la calidad de los productos o actividades contratadas.

DÉCIMO SEXTO.

El Hotel pone a disposición de los huéspedes una caja fuerte dentro de su habitación, sin embargo, al no

existir un control o registro de los objetos que los huéspedes resguarden en ella, el Hotel no será responsables de dichos objetos. Para solicitar el servicio de guarda de objetos personales bajo responsabilidad del Hotel en calidad de depositario, los huéspedes deberán entregar sus objetos en recepción. Queda excluida la responsabilidad del Hotel cuando existan daños o pérdidas de bienes del

huésped que deriven de caso fortuito, fuerza mayor o actos atribuibles al propio huésped, sus acompañantes o visitas, o de personas ajenas al personal del Hotel.

El Hotel no se hará responsable por dinero o valores no depositados en la caja de seguridad, olvidados

en la habitación o en las áreas públicas. Los objetos y valores olvidados por algún huésped quedarán en

custodia de la administración del Hotel por un término de 30 días; concluido este término y al no haber

reclamación, se considerará que el huésped no requiere del objeto y valores olvidados y quedará a discreción del Hotel disponer de ellos. En caso de bienes perecederos o medicamentos, el período de

resguardo podrá reducirse hasta las 24 o 48 horas posteriores, considerando la naturaleza de cada uno

de ellos. Excepcionalmente, y conforme a la disponibilidad del Hotel, los artículos de valor podrán ser

conservados por más tiempo, sin que esto signifique una obligación para el Hotel en este sentido.

DÉCIMO SÉPTIMO.

El Hotel se deslinda de cualquier responsabilidad por cualquier hecho que ocurra en las calles y/o avenidas colindantes al Hotel, y que derive en robo, daños y/o pérdida total o parcial a vehículos o las

pertenencias que se encuentren dentro de estos.

DÉCIMO OCTAVO.

La limpieza de las habitaciones se realizará diariamente, con excepción de situaciones de emergencia

sanitaria reportadas. En caso de no querer ser interrumpido en su habitación, el huésped podrá utilizar

el letrero que se encuentra en la puerta de su habitación indicando su deseo de no ser molestado. El

personal de ama de llaves y demás dedicado a la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones siempre anunciará en voz alta su presencia antes de acceder a la habitación, aún y cuando el letrero de

“No molestar” no se encuentre en la puerta, para confirmar que los ocupantes de la habitación se encuentran en condiciones de recibir al personal.

IV. NORMAS DE SEGURIDAD DÉCIMO NOVENO.

Las reglas de uso y acceso a la alberca y espacios comunes dentro del Hotel se encuentran exhibidas en

el sitio web del Hotel en el apartado “Términos y Condiciones” y/o son comunicadas al momento del

registro en el Hotel, para consulta y aceptación de parte de los usuarios de dichas áreas. Los huéspedes,

sus acompañantes y visitantes autorizados se obligan a conocer y cumplir estrictamente las reglas de

uso y demás requisitos que sean comunicados por el personal del Hotel, antes de hacer uso de dichos

espacios, y liberan al Hotel y sus sociedades subsidiarias, afiliadas, socios, empleados, directivos y accionistas de cualquier responsabilidad por hechos acontecidos como consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el presente párrafo.

VIGÉSIMO.

El huésped deberá hacer del conocimiento de la administración cualquier enfermedad contagiosa, fallecimiento, infracción o delito de los que tenga conocimiento, quedando a salvo los derechos del Hotel y huéspedes para denunciar ante la autoridad competente los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad por alguna de las partes en sus personas y bienes cuando

ocurran dentro del Hotel. En caso de requerir atención médica de emergencia, quedará a discreción del

huésped solicitarla al prestador de servicios médicos que se encuentra dentro del Hotel o a otro servicio

médico de su elección, sin que resulte el Hotel de ningún modo responsable de la decisión adoptada por

el huésped o las consecuencias de dicha decisión para la salud, integridad física o propiedad del afectado.

VIGÉSIMO PRIMERO.

Los empleados del Hotel deberán respetar en todo momento la privacidad de los huéspedes y sus acompañantes, y solo tendrán acceso a las habitaciones ocupadas para realizar tareas de limpieza, mantenimiento y en los casos de que la seguridad del huésped se encuentre amenazada a petición de

este. Las visitas, registros, inspecciones y demás trámites que dentro de las habitaciones pretendan realizar las autoridades en el cumplimiento de sus funciones, se llevarán a cabo con el más estricto apego a las garantías constitucionales. Para mayor seguridad y mejor servicio, todo huésped al salir de

su habitación tiene la obligación de dejar cerradas las puertas y ventanas. En caso de que el personal de

seguridad detectase que alguna habitación no se encuentra debidamente asegurada, procederá a la

aplicación del protocolo correspondiente, siempre garantizando el respeto a la privacidad de los huéspedes.

VIGÉSIMO SEGUNDO.

El Hotel continuamente lleva a cabo actividades de limpieza, mantenimiento y/o remodelación; en tales

casos, las áreas afectadas contarán con las señalizaciones respectivas indicando la situación de riesgo,

prevención, o restricción de acceso, según corresponda. Asimismo, dentro del Hotel existen áreas de

acceso restringido y equipos o dispositivos de seguridad, mantenimiento, transporte, limpieza y otros

similares, cuyo acceso y uso únicamente se permite a los empleados del Hotel. Los huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados se obligan a respetar en todo momento los señalamientos y prohibiciones de acceso y uso antes referidos, así como a no manipular, obstruir, anular, alterar su funcionamiento o dañar de cualquier forma, sin limitación, los sistemas contra incendio, sistemas de

alarmas o equipo de emergencia, y, en caso contrario, el Hotel no será responsable de los posibles daños

y perjuicios que estos sufran por omitir su cumplimiento y el huésped quedará obligado a cubrir cualesquier daños o perjuicios que se causen por la manipulación no autorizada de estos equipos o dispositivos, o por el acceso a dichas áreas restringidas.

VIGÉSIMO TERCERO.

Se hace de conocimiento de los huéspedes que el Hotel cuenta con ciertos procedimientos, políticas y

protocolos para atender cualesquiera situaciones de emergencia que puedan presentarse durante la

estadía, incluyendo, sin limitación, los protocolos de respuesta ante detección de enfermedades contagiosas, evacuación en caso de contingencias meteorológicas o incendios, planes de simulacros,

atención médica de emergencia en caso de accidentes, y otros similares. Tales normas, condiciones y

procedimientos se encuentran ajustadas a las exigencias de las autoridades competentes o a estándares

internacionales aplicables, y no constituyen prácticas discriminatorias o abusivas; por lo que los huéspedes se obligan a que tanto ellos como sus acompañantes y visitantes autorizados cumplirán estrictamente las indicaciones del personal del Hotel ajustadas a los protocolos, políticas y

procedimientos establecidos, en el entendido que las consecuencias del incumplimiento de las instrucciones del personal del Hotel en este sentido será responsabilidad exclusiva de cada huésped,

liberando de cualquier responsabilidad al Hotel y a cualquiera de sus propietarios, operadores, afiliadas,

subsidiarias, entidades de patentes, empleados, colaboradores y/o agentes directos de cualquier tipo

de reclamaciones, demandas, juicios, procedimientos y en general de cualquier queja e inconformidad

que fuere presentada en la República Mexicana o en el extranjero por este motivo.

V. INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y RESPONSABILIDAD

VIGÉSIMO CUARTO.

En caso de infracción total o parcial de uno o más de los términos, reglas, normas y disposiciones del

presente Reglamento, el Hotel tiene el derecho unilateral de rescindir inmediatamente el contrato de

alojamiento. Si llegara a actualizarse tal supuesto, los huéspedes quedarán igualmente obligados a cubrir la tarifa íntegra de la estancia total fijada en la reserva, sin derecho a reembolso o indemnización

alguna. Quedan a salvo los derechos del Hotel para denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad de cualquier clase.

VIGÉSIMO QUINTO.

El Hotel no se hace responsable de ningún tipo de accidente y/o suceso que los huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados sufran dentro de las instalaciones del Hotel, incluyendo aquellos

derivados de condiciones riesgosas preexistentes, tales como caídas, golpes, picaduras de animales,

entre otros, salvo que dicho accidente o suceso haya sido ocasionado directamente por la omisión o actuar intencionado del personal del Hotel.

VIGÉSIMO SEXTO.

Los huéspedes se obligan a efectuar el pago por hospedaje, servicios, compras y cargos extraordinarios

que, conforme al Reglamento, sean generados por los huéspedes, sus acompañantes y por sus visitantes

autorizados (la "Cuenta Total"). En tal sentido, los huéspedes autorizan al Hotel a cobrar en la tarjeta

bancaria que fue exhibida por el huésped al momento de su llegada el pago de la Cuenta Total (esto incluye late check-out, cargos por daños a las instalaciones del Hotel, cargos especiales por limpieza de

habitaciones o áreas comunes y cargos de último momento), sin perjuicio de otras instrucciones en cuanto a la forma de pago. Para solicitar cualquier modificación a la factura correspondiente, los huéspedes contarán con 72 (setenta y dos) horas a partir de la fecha de emisión. Pasado este término,

el Hotel no podrá realizar ningún tipo de cambio a la factura emitida.

VI. CÓDIGO DE ÉTICA VIGÉSIMO SÉPTIMO.

Los huéspedes conocen que el Hotel opera bajo los más estrictos estándares de cumplimiento de la normativa aplicable a la operación hotelera y la relación con sus respectivos clientes y proveedores.

VIGÉSIMO OCTAVO.

Cualquier violación al Código de Ética será considerada motivo suficiente para rescindir el contrato de

hospedaje y solicitar a huéspedes, sus acompañantes y visitantes autorizados la retirada de las instalaciones del Hotel.

VII.PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS VIGÉSIMO NOVENO.

Específicamente, en materia de tratamiento de datos, se hace de conocimiento de los huéspedes que en

el Hotel existen cámaras de videovigilancia que se encuentran funcionando las 24 horas. A través de

dichos dispositivos, el Hotel recaba imágenes y videos que pudieran incluir la imagen de los huéspedes,

sus acompañantes y visitantes autorizados, exclusivamente para fines de seguridad y vigilancia de las

instalaciones del Hotel, seguridad de los clientes, empleados y visitantes, y monitorización de las respectivas entradas y salidas. Los datos personales antes referidos, y cualesquiera otros datos obtenidos derivado de las actividades antes referidas, no son compartidos con personas físicas o morales ajenas al grupo empresarial del Hotel salvo que exista un requerimiento de parte de una autoridad competente, o que dichos datos sean necesarios para efectos de protección, seguridad y resolución de conflictos en los que se encuentre involucrado el Hotel, sus empleados, clientes,

proveedores y demás partes relacionadas.