POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y REGLAMENTOS

Central HOTELES

Instrucciones de Seguridad

Localiza las puertas, escaleras de emergencia y los extinguidores más cercanos a tu habitación en el plano de evacuación detrás de la puerta de tu habitación. Cuenta las puertas que hay entre tu habitación y la salida de emergencia más cercana. Mira por la ventana, fíjate en la altura y los
alrededores.

Si ocurre un incendio en tu habitación repórtalo inmediatamente, deja tu habitación y cierra la puerta para evitar que el humo salga al pasillo.

Si el incendio no es en tu habitación:

· Siente la puerta con la palma de la mano, si la puerta o perilla está caliente no la abras, permanece en tu habitación y pide ayuda por teléfono.

· Tapa las rendijas con toallas mojadas para evitar la entrada del humo y espera a que vengan en tu ayuda.

· Si la puerta no está caliente, ábrela despacio y, si puedes, ciérrala al salir.

· Camina hacia la salida de emergencia más cercana y baja a la calle. Si el camino no es seguro regresa a tu habitación y contacta con recepción para solicitar ayuda.

· Si hay humo en el pasillo, mantente agachado para respirar mejor.

Recomendaciones de Seguridad

· No abras la puerta de tu habitación sin antes verificar de quién se trata. Si alguna persona dice ser empleado, llama a Recepción y pregunta si alguien debe ir a su habitación y por qué motivo.

· Cuando regreses a altas horas de la noche, utiliza la puerta principal del Hotel.

· Cierra tu puerta cuando te encuentres dentro de su habitación y utiliza todos los dispositivos de chapas de seguridad.

· No exhibas de manera innecesaria la llave de la habitación en lugares públicos, ni tampoco la dejes olvidada en las mesas de restaurantes o en cualquier lugar donde sea fácil el robo de la misma.

· No llames la atención hacia tu persona exhibiendo grandes cantidades de dinero o joyas.

· No invites a tu habitación a personas que no conoces.

· Coloca todos tus valores en la caja de seguridad.

· No dejes objetos de valor en tu habitación.

· Verifica que todas las puertas de vidrio deslizables, ventanas o puertas de comunicación se encuentren cerradas.

· Si detectas cualquier actividad sospechosa, por favor reportar estas observaciones a la Gerencia.

Políticas de Pago

DISPOSICIONES EN EFECTIVO

Aceptamos depósitos en efectivo en moneda nacional, dólar americano y euros. Si estableces tu
forma de pago en efectivo, es necesario liquidar el total de las noches de tu estancia y deberás pagar de manera directa los consumos que realices.

Dejando una tarjeta de garantía, tendrás derecho a cargar consumos adicionales a tu cuenta, y liquidar como lo prefieras en el momento de tu check out.

FORMAS DE PAGO

Al realizar tu registro en el hotel, es necesario establecer forma de pago ya sea en efectivo o tarjeta de crédito. Son bienvenidas las principales tarjetas de crédito (Visa, Master Card y American Express).

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Contamos con un seguro de Responsabilidad Civil que cubre ampliamente los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil indicados en la NOM-07-TUR-2002 publicado el 26 de febrero del 2003.

REGLAMENTO INTERNO

Todo huésped, por el solo hecho de contratar el hospedaje y servicios del hotel, acepta este reglamento considerándolo como un Contrato de Servicios.

Reglamento del Hotel

ARTÍCULO 1° RÉGIMEN JURÍDICO

Las relaciones que se produzcan en razón de los servicios de Hospedaje que los clientes o huéspedes reciban de este establecimiento, se regirá por la legislación Mercantil y suplementariamente por la Civil aplicable, por la Ley General de Turismo, el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes así como por el Reglamento Gubernativo correspondiente.

Estas disposiciones se consideran obligatorias, conocidas y aceptadas por el cliente y se aplican además los usos y prácticas comunes que rijan sobre la materia en esta plaza.

ARTÍCULO 2° REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DEL HUÉSPED

El huésped tiene la obligación ineludible de registrarse llenando personalmente la tarjeta u hoja de registro establecida por esta negociación o inscribiéndose en el libro de registro de huéspedes. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad su representante llenará las tarjetas de registro o entrada para lista que reúnan los requisitos. La empresa negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultada para exigir, si lo considera oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje.

ARTÍCULO 3° TIEMPO DE HOSPEDAJE

El horario de entrada a la habitación es a partir de las 15:00 hrs. y la salida es a las 12:00 hrs. el día de partida. El pasajero, de conformidad con la empresa, especificará en la tarjeta de registro el número de días que estará hospedado en el hotel. Se considera como unidad de tiempo en el contrato del alojamiento, el tiempo de un día cuya expiración queda fijada a las 12:00 hrs. de cada día. “Después de las 12:00hrs. conforme a la norma NOM-010-TUR-2001 se otorga al cliente 60 minutos de tolerancia en cortesía”.

Se entiende cumplido el primer día de alojamiento, dentro del horario indicado, cuando la ocupación del cuarto tenga efecto antes de las seis de la mañana.

Cuando no se haya fijado la duración del alojamiento en la tarjeta de registro, se entenderá el
hospedaje contratado por un solo día y las estancias por mayor tiempo se considerarán como prórrogas implícitas y voluntarias, de 24 horas cada vez, pudiendo el hotelero poner fin al alojamiento en cualquier momento, previo aviso al huésped.

En los casos de alojamiento convenidos por un lapso mayor, la regla anterior será aplicable al finalizar el tiempo contratado.

Reglamento del Hotel

ARTÍCULO 4° OBLIGACIONES DEL HUÉSPED: PAGO DE TARIFA

Es obligación del huésped liquidar puntualmente el importe de la cuenta causada en la negociación. Será exigido por adelantado a juicio de la empresa, el huésped podrá garantizar el pago al hotel mediante la firma de un pagaré (voucher) de alguna tarjeta de crédito aceptado por el hotel.

El huésped que el día de su salida desocupe la habitación después de las 12:00 hrs. establecidas en el artículo anterior, queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a otro día. “Después de las 12:00hrs. conforme a la norma NOM-010-TUR-2001 se otorga al cliente 60 minutos de tolerancia en cortesía”.

ARTÍCULO 5° OTRAS OBLIGACIONES

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes:

a) Hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, traer animales y en general, cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes.

b) Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes o reglamentos vigentes.

c) Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a losque están designados. Las medidas de seguridad del hotel prohíben estrictamente el uso de planchas, rizadores, secadores y otros aparatos eléctricos o de otro tipo que pueden causar un incendio.

d) Deteriorar el mobiliario, la decoración o bienes de negociación, dándoles un destino impropio al de su servicio.

e) Ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al hotel o a los demás huéspedes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social.

La empresa se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje, cuando se infrinjan las prohibiciones señaladas, sin que el huésped causante de ellas tenga derecho a reducción alguna en su adeudo por el hospedaje o servicios recibidos, quedando obligatorio además al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder.

Reglamento del Hotel

ARTÍCULO 6°

Los huéspedes no podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes a 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, cubriendo la parte adicional de la tarifa. En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor de la capacidad designada por la empresa en cada cuarto.

ARTÍCULO 7° OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES

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

ARTÍCULO 8° OBLIGACIONES DEL HOTEL

Esta negociación en la prestación de sus servicios de hospedaje se compromete al
cumplimiento de los expresamente pactados de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y a la práctica existente en esta plaza y a lo que ordenen las leyes y reglamentos aplicables.

ARTÍCULO 9° RESPONSABILIDADES DEL HOTEL

La negociación responde únicamente como depositaria de los valores, dinero, alhajas y demás bienes qe los huéspedes constituyan en depósito en la administración del hotel y sean recibidos en tal concepto por el personal de la negociación, autorizándola efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente y en su caso se haya guardado en la caja de seguridad. En ningún caso se debería entregar los valores a una persona diferente al depositante.

ARTÍCULO 10°

A fin de dar cumplimiento en lo previsto por la Ley General de Turismo y a las Normas
Oficiales Mexicanas: NOM-07-TUR-2002 y NOM-010-TUR-2001, de la Ley Federal de Turismo; el artículo 25 fracción I del reglamento de la misma y de la Ley para el funcionamiento de establecimientos mercantiles para el D.F. El hotel tiene contrato, seguro de responsabilidad civil que cubre daños a terceros con relación a sus bienes y personas.

Reglamento del Hotel

ARTÍCULO 11° DISPOSICIONES VARIAS

La empresa no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por huéspedes a ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el cliente y, en todo caso, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas.

Las personas que ostentan la representación del hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes. Las visitas, registros, inspecciones y demás trámites que dentro de las habitaciones pretendan realizar las autoridades en cumplimiento de sus funciones, se llevarán a efecto con el más estricto apego a las garantías constitucionales.

Los niños no deberán de salir solos de la habitación ni circular por los pasillos o áreas y servicios
públicos del hotel, si no van acompañados por una persona adulta.

Las áreas comunes, centros deportivos y de recreo cuya administración corresponde al establecimiento serán de uso exclusivo de los huéspedes en la forma, términos y condiciones que se señalen, cuando el huésped haga uso del garaje propio del establecimiento, debe de estacionar su automóvil en un lugar adecuado dando así oportunidad a que se estacionen otros automóviles, debiendo dejar la llave en la administración. En el establecimiento se ha tomado medidas de seguridad para la prevención de incendios o siniestros.

El hotel no se hace responsable por el servicio y precio de los servicios prestados por distintos a los relacionados con el servicio del hotel como son: taxis, servicios médicos, guía de turistas y en general toda aquella persona que no este en nómina. La persona que desee ausentarse temporalmente del establecimiento y tener a su disposición la habitación alquilada deberá cubrir por anticipado el monto del alquiler por todo el tiempo de su ausencia, cumpliendo el plazo, no haciéndose el nuevo pago, el administrador procederá conforme a los artículos III y IV del presente reglamento.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de 72 horas sin previo aviso a la administración, podrá la
negociación dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje según el caso, y proceder a recoger el equipaje conforme se previene en el siguiente artículo, salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta.

En esta circunstancia se podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del huésped por más de 24 horas.

Reglamento del Hotel

ARTÍCULO 12º

El equipaje como garantía

El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes en el establecimiento se considerarán propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder preferentemente de todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprendidas en el registro respectivo, si son aceptados en su oportunidad ejecutar la prenda, pasados treinta días de la fecha en que se debió de haber pagado la cuenta, mediante la venta
del equipaje por conducto de un corredor público autorizado.

Artículo complementario. Reservaciones Constituye la “reservación de cuarto” un convenio
preparatorio desde hospedaje que se perfecciona cuando la negociación acepta y confirma por escrito la solicitud del huésped y éste ratifica su petición cumpliendo los lineamientos que le fueron fijados. Salvo pacto diverso, se entiende como requisitos necesarios para el perfeccionamiento del acto de reservación, el depósito por adelantado del importe del alojamiento solicitado con la anticipación y en los lineamientos que establezca el hotel.

Cuando el depósito que garantiza la reservación se hace remitie do depósito bancario, transferencia o cualquiera otra forma de pago, queda sujeto a la disponibilidad la aceptación del depósito al hecho de quedar alojamientos disponibles en la negociación en el mismo momento. Toda reservación que no haya sido garantizada con una tarjeta de crédito, se reservará hasta las 18:00 del día en curso. A partir de ese momento, el hotel estará en disposición de ponerla a la venta. Si por causas ajenas a la empresa, el hotel está en la imposibilidad de atender la reservación del huésped, tratará de lograr alojamiento
para el solicitante en cualquier otra empresa hotelera de análoga categoría.

Cancelaciones

TARIFA NO REEMBOLSABLE: En caso de Cancelación, Modificación de Fechas o No Show se cobrará el 100% de la estancia con impuestos incluidos y será cargada el dia de su Check-in. En caso de salida anticipada, las noches faltantes por devengar no son reembolsables.

TARIFA FLEXIBLE: Las reservaciones deben ser canceladas o modificadas 72 horas antes del arribo para evitar penalización, la cual consiste en, cobrar una noche más impuestos si la cancelación o modificación ocurre fuera de políticas y también si el huésped no se presenta el día de la llegada. Puede existir cargo de penalización por salida anticipada.

Resumen Política de animales de servicio

El hotel permite el acceso a animales de servicio solo con autorización de gerencia
El dueño debe notificar al hotel antes de su llegada que acudirá al mismo con un animal de servicio, perro de terapia o guía.
Todas las mascotas deben estar vacunadas de acuerdo con los requisitos sanitarios.
Al check in el huésped deberá dejar un depósito en garantía de $10000 pesos mexicanos, por posibles daños causados por la mascota, en caso de no haber daños al check out se devolverá el depósito.
No está permitido utilizar sábanas, almohadas, toallas u otros accesorios propiedad del hotel para uso de las mascotas.
Los animales de servicio deben tener un peso máximo de 20kg (44Lbs)
No se permite que la mascota esté sola en ninguna zona del hotel, incluidas las habitaciones.
Las habitaciones no se pueden limpiar si la mascota está en ellas.
Los propietarios serán responsables de que su mascota no haga ruidos ni deje olores que puedan causar molestias a otros huéspedes. En caso de quejas de otros huéspedes la dirección del hotel podrá pedir al propietario que retire a la mascota de las instalaciones en un plazo de 24 horas a partir de que se le notifique.
Todas las mascotas sin excepción deben llevar correa en todo momento, un collar de identificación y bozal si es necesario.
Cualquier daño causado por la mascota es responsabilidad de su dueño.
En caso de accidentes que perjudiquen a otra persona, esta será enviada al hospital. El propietario de la mascota cubrirá el 100% de los gastos médicos y retirará al animal de las instalaciones del hotel en un plazo de 24 horas.
Recoger las heces en habitaciones y áreas públicas es responsabilidad de dueño.
El hotel no se hace responsable de accidentes, enfermedades, muerte, pérdida, etc. de la mascota.
Solo se permite una mascota por habitación y no pueden dormir encima de los muebles del hotel.
No está permitido utilizar el baño de la habitación para el aseo de la mascota.
No se admiten mascotas en restaurante, cafeterías, centros de negocios, gimnasios, ni zonas comunes.
No se aceptan animales salvajes, especies en peligro de extinción o prohibidas.
La violación a esta política resultará en el seguimiento de un proceso de disciplina progresiva con las consecuencias que el mismo conlleve.