

REGLAMENTO GRAND GARDENIA

1. Todo huésped y/o visitante adquiere desde que realiza una reserva en el Hotel Grand Gardenia, Sustainable Habitat y hasta que concluya su estancia en el mismo, la obligación de cumplir con todos los términos y condiciones del siguiente Reglamento.

2. Horarios: **Entrada Hospedaje:** 13:30 hrs. **Entrada Day Pass/Pool Party:** 09:00 hrs.
 Salida Hospedaje: 11:30 hrs. **Salida Day Pass/Pool Party:** 19:00 hrs.

3. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN:

- Cargo Total - Valor Total de la Estadía - Si cancelas 1 día antes de la fecha de llegada.
- Cargo Parcial - 50% de la Estadía - Si cancelas hasta 3 días antes de la fecha de llegada.
- Sin costo - Si cancelas hasta 7 días antes de la fecha de llegada.
- Check out late y/o earlier sujeto a disponibilidad. *Aplican términos y condiciones.*

4. El precio final de la tarifa se encuentra disponible en la confirmación de la reserva, verifique que incluya los impuestos respectivos. Si requiere factura, favor de solicitarla desde el primer pago y hacer él envío de sus datos fiscales, no podrá ser emitida en meses diferentes de acuerdo con la facturación 4.0.

5. Grand Gardenia permite el ingreso de 2 visitas por Villa a los huéspedes en un horario de 09:00 hrs. a 19:00 hrs.; las visitas deberán realizar el registro correspondiente en la recepción, el costo por el uso de alberca para los visitantes es de \$270 pesos por persona en un horario de 09:00 a 19:00 hrs. Sujeto a disponibilidad. 6. La estancia de mascotas tiene un costo de \$400 pesos por noche. *Aplican términos y condiciones.*

7. Las personas que ingresen a la alberca deberán hacerlo con traje de baño. Queda prohibido ingresar a la alberca con alimentos o bebidas, por su seguridad está prohibido nadar bajo el efecto de alcohol o drogas, ya que pone en riesgo su seguridad.

8. El horario de la alberca es de 09:00 hrs. a 21:00 hrs.

9. Para mantener la tranquilidad y descanso de los huéspedes, se pide moderar el volumen en terrazas y al interior de las habitaciones a partir de las 21:00 hrs.

10. El personal de vigilancia podrá solicitar que se identifiquen las personas que entren y salgan de las instalaciones.

11. El estacionamiento cuenta con un número limitado de lugares sin costo, informe su ingreso para confirmar la disponibilidad.

12. No está permitido el uso de bocinas y mobiliario externo al del establecimiento.

13. Los fines de semana contamos con servicio de restaurante de 09:00 a 17:00 hrs.

14. Al interior de su habitación y para el resguardo de sus objetos de valor ponemos a su disposición una caja fuerte, puede solicitar la llave en recepción.

15. Grand Gardenia no se hace responsable por artículos olvidados una vez realizado el check-out. Por favor revise sus pertenencias.

16. Cualquier daño causado por los huéspedes al inmueble del hotel será de su exclusiva responsabilidad, debiendo abonar la reparación de los mismos.

17. Queda prohibido fumar dentro de las instalaciones, eso incluye: habitaciones, jardines, alberca y áreas comunes. **ver sanciones y multas aplicables.*

18. Queda prohibido retirar las toallas de las instalaciones.

19. Cláusula de Exoneración de Responsabilidad por Servicios de Terceros y Casos Fortuitos

La Empresa no será responsable por interrupciones, deficiencias o suspensiones en la prestación de los servicios contratados que resulten de fallos en servicios provistos por terceros, tales como el suministro de energía eléctrica, televisión satelital o conexión a Internet (Wifi). Estos servicios son prestados por entidades externas, por lo que cualquier afectación derivada de su interrupción será responsabilidad exclusiva de sus respectivos proveedores.

Asimismo, la Empresa queda exonerada de responsabilidad por cualquier incumplimiento, demora o interrupción del servicio ocasionado por causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitado a: desastres naturales, tormentas eléctricas, incendios, terremotos, cortes generalizados de energía, actos de autoridad, disturbios civiles, guerras,

pandemias o cualquier otro evento que escape al control razonable de la Empresa.

Estoy al tanto y acepto que el Hotel Grand Gardenia Sustainable Hábitat podrá imponer sanciones en caso de que incurra en algún incumplimiento de las normas establecidas.

19. Entre las conductas sancionables se incluyen, pero no se limitan a: comportamiento inapropiado o amenazante, actos de violencia o amenazas hacia otros huéspedes o empleados, acoso verbal, físico o sexual, y cualquier actitud intimidatoria que genere incomodidad o temor.

- Actividades ilegales: Participar en actividades ilegales dentro de las instalaciones del hotel.
- Uso de sustancias ilícitas: Cualquier persona que sea sorprendida haciendo uso de sustancias ilícitas será consignada ante las autoridades correspondientes.
- Violación a las Normas de Salud y Seguridad: Incumplimiento de protocolos de salud y seguridad establecidos, especialmente en situaciones como pandemias.
- Hostigamiento al personal: Hostigar, insultar, o abusar verbalmente del personal del hotel.

20. INCUMPLIMIENTO DE REGLAS DEL HOTEL:

- Fumar en áreas no permitidas; fumar en habitaciones o cualquier área dentro del hotel. Penalización \$1,200.00 pesos.
- Ruido excesivo posterior a las 22:00 hrs. Causar disturbios y ruido excesivo que perturbe a otros huéspedes.
- Ingreso de invitados no autorizados.
- Uso indebido de instalaciones: Uso inapropiado de alberca, equipamiento u otras instalaciones.
- Daños a la propiedad: causar daños a las habitaciones u otros bienes del hotel.
- Robo: Robar o intentar robar bienes del hotel o de otros huéspedes.
- Impago: No pagar por los servicios prestados, como la estancia, alimentos y bebidas, etc.
- Falsificación de Información: Información de registro falsa, proporcionar información falta o engañosa al registrarse en el hotel.

21. DERECHO DE ADMISIÓN:

En caso de que se infrinja una o más de las condiciones o prohibiciones establecidas, el Hotel Grand Gardenia Sustainable Hábitat se reserva el derecho de rescindir de manera inmediata el contrato de alojamiento. Además, el cliente deberá pagar en su totalidad los días reservados, aun si se da por terminado el hospedaje.

Asimismo, el Hotel se reserva el derecho de admisión en aquellos casos en que el huésped o la persona que realice la reserva incurra en conductas de trato soez, amenazante, denigrante o discriminatorio —ya sea de forma verbal o física— hacia el personal del hotel o hacia otros huéspedes.

22. Con base en lo anterior, y con el fin de garantizar una estancia segura, respetuosa y armoniosa para todos, el Hotel Grand Gardenia Sustainable Hábitat establece las siguientes acciones que podrán aplicarse en caso de incumplimiento de las normas mencionadas. Estas medidas buscan prevenir conductas inapropiadas y asegurar el bienestar tanto de los huéspedes como del personal.

- Llamado a las autoridades: Se solicita el apoyo de los oficiales de policía municipal para restablecer el orden y garantizar la integridad física de los presentes y la protección de los bienes materiales.
- Expulsión del hotel: En casos graves de comportamiento, es derecho del hotel expulsar al huésped del hotel, incluso antes de que termine su estancia.
- Cancelación de Reservas Futuras: Si el huésped ha reservado futuras estancias., pueden cancelarse estas como resultado de su comportamiento inapropiado.
- Acciones Legales: En casos de comportamiento criminal, o daños significativos a la propiedad, puede considerar tomar acciones legales contra el huésped, cómo presentar cargos o demandas por daños y perjuicios

23. Las promociones no podrán ser combinadas con otras promociones, acumulables, ni canjeables por otra cosa excepto lo que tenga señalado y son válidas únicamente para la fecha y la persona a la que le fueron expedidos.

El huésped podrá expresar cualquier queja y/o sugerencia de forma verbal en la recepción y/o a través del correo atlisco.villas@gmail.com para que la administración de Grand Gardenia lleve a cabo el seguimiento correspondiente.