

Términos y Condiciones.

Al reservar con nosotros, está creando un contrato vinculante entre usted, Posada La Presa y Restaurante Los Lirios. Así mismo usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones y Reglamento de Convivencia.

1. Reservas y pagos.

Las reservas solo se confirman depositando o transfiriendo el 50% del total de la reservación. Una vez recibiendo el anticipo, el hotel enviará una confirmación de reserva al correo que nos proporcione.

2. Política de Cancelación y Modificación de Reservas.

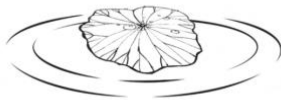
Las reservaciones confirmadas no están sujetas a reembolso ni devolución en ninguna circunstancia. En su lugar, el Titular de la reserva podrá solicitar la reprogramación de sus fechas de estancia sin costo adicional, siempre y cuando dicha solicitud se realice con un mínimo de cinco (5) días naturales de anticipación a la fecha original de entrada (check-in). Las nuevas fechas solicitadas estarán sujetas a la disponibilidad del establecimiento. Para hacer efectivo este cambio, el cliente deberá coordinar el proceso exclusivamente a través de los canales de atención oficiales (correo electrónico, teléfono fijo o WhatsApp).

3. Políticas de Convivencia y Cuidado del Entorno.

- Con el fin de garantizar una estancia placentera y de descanso para todos nuestros huéspedes, queda estrictamente prohibido emitir ruidos excesivos, principalmente a partir de las **10:00 p.m.**
- Esto incluye el uso de bocinas, música con volumen alto, gritos, risas ruidosas o cualquier actividad que altere la tranquilidad del hotel en áreas comunes o habitaciones.
- Agradecemos mantener un tono de voz moderado en áreas abiertas durante la noche. El incumplimiento reiterado de esta norma tras un primer aviso podrá ser motivo de rescisión de la estancia sin derecho a reembolso.
- Por motivos de seguridad y preservación de nuestras áreas verdes, queda estrictamente prohibido tirar colillas de cigarro en el jardín, macetas o cualquier superficie del suelo. Si desea fumar en las áreas exteriores permitidas, le solicitamos amablemente **solicitar un cenicero en el área de cocina** o recepción.

4. Política de Mascotas

- En nuestro hotel las mascotas son bienvenidas, bajo el compromiso y total responsabilidad de sus dueños de cumplir con el reglamento de mascotas (revisar los archivos anexados en el correo) que puede solicitar previamente por WhatsApp.



5. Seguridad y Responsabilidad.

Uso de Alberca

- El uso de la alberca es bajo la estricta responsabilidad y riesgo de cada usuario. No contamos con salvavidas de planta.
- Los menores de edad deben estar supervisados de manera obligatoria y constante por un adulto responsable en todo momento dentro y alrededor del área de la alberca.
- El hotel se deslinda de cualquier responsabilidad por accidentes, lesiones o cualquier percance derivado del uso imprudente o inadecuado de estas instalaciones.

Entorno Natural y Presencia de Fauna Local

Al estar ubicados en la zona natural de Tepoztlán, el hotel se encuentra rodeado de una extensa vegetación y fauna silvestre propia de la región (incluyendo insectos de campo, rastros u otros animales de la zona).

- En el hotel priorizamos la higiene y realizamos **fumigaciones y controles de plagas de manera semanal** con productos autorizados.
- Sin embargo, debido al entorno natural, **es imposible garantizar la ausencia total de insectos o fauna local** en las instalaciones exteriores o interiores.
- Al confirmar su reserva, el huésped acepta y reconoce el entorno rural de su estancia, deslindando al hotel de cualquier reclamación o reembolso relacionado con la presencia de estos elementos naturales.

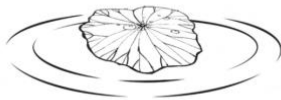
Suministro de Medicamentos Básicos.

Para comodidad de nuestros huéspedes, en el área de recepción contamos con un botiquín de primeros auxilios con medicamentos básicos disponibles bajo solicitud.

- El suministro de estos medicamentos se realiza únicamente como un servicio de apoyo y cortesía.
- La decisión de ingerir cualquier medicamento es responsabilidad absoluta del huésped.
- El hotel no se hace responsable por diagnósticos médicos, automedicación, reacciones alérgicas, efectos secundarios o cualquier complicación de salud derivada del consumo de los medicamentos provistos en nuestro botiquín. Recomendamos a los huéspedes con condiciones médicas preexistentes o alergias conocidas traer consigo sus tratamientos específicos.

Restricciones Alimentarias en el Restaurante.

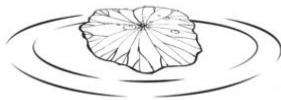
- Es responsabilidad absoluta y obligatoria de cada huésped informar detalladamente al personal del restaurante, de recepción o al mesero en turno sobre cualquier alergia alimentaria, intolerancia severa o restricción médica **antes de realizar cualquier orden de alimentos o bebidas**.



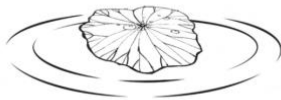
- El hotel y su personal se deslindan de cualquier responsabilidad legal o médica por reacciones alérgicas, intoxicaciones o complicaciones de salud derivadas si el huésped no notificó sus restricciones a tiempo, o si decide consumir platillos bajo su propio riesgo.

Reglamento de Convivencia

- Art. I. El presente Reglamento Interno obliga para su cumplimiento tanto al HOTEL POSADA LA PRESA con domicilio en Prolongación La Presa No. 22 CP 62520 Tepoztlán, Mor. Así como a los huéspedes que contraten sus servicios.
- Art. II. Hotel Posada La Presa es un lugar para descanso y familiar, por este motivo está prohibido escandalizar, molestar orden, incomodar y no respetar el descanso de los demás huéspedes, así como usar la habitación para ejecutar cualquier acto o juego prohibido por la ley, al hacer caso omiso de esto, el huésped renuncia a su contrato de estancia y podrá ser desalojado en el momento
- Art. III. Toda persona que se hospede en este establecimiento está obligada a identificarse y registrarse. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, el representante llenará la hoja de registro o entregará con anticipación una lista de huéspedes que reúna los requisitos.
- Art. IV. La hora de entrada (check-in) se fija a las 14:00 horas, y la hora de salida (check-out) y desalojo de la habitación se fija a las 12:00 horas de cada día. Si algún huésped permanece más tiempo se le cargará a su venta un día más de estancia, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 60 minutos siempre y cuando tengamos la disponibilidad. Si desea cambiar la fecha de salida le recomendamos notificarlo en la recepción.
- Art. V. El servicio de hospedaje deberá pagarse por adelantado cuando la estancia sea menor de 7 días, por lo que todo huésped al registrarse deberá cubrir el total del hospedaje. Si el cliente no paga con puntualidad o no sigue las cláusulas de cambios y cancelaciones, pierde el derecho del uso de la habitación. La administración expedirá factura de los servicios prestados y el importe cubierto por los mismos, cuando el huésped lo solicite. El hotel no asume responsabilidad por servicios externos contratados.
- Art. VI. Cuando un huésped haga uso del estacionamiento del hotel, deberá colocar su automóvil en un lugar asignado, el establecimiento no se hace responsable de daños parciales o totales del vehículo ni de objetos dejados en su interior. Cualquier vehículo que no fuese registrado en la recepción será removido del estacionamiento y el espacio es de un auto por habitación.
- Art. VII. Ningún usuario tiene derecho a dar alojamiento a ninguna persona sin el consentimiento previo de la gerencia, en todo caso deberán llevarse a cabo los trámites correspondientes para su registro y el pago de la cuota de hospedaje respectiva.



- Art. VIII. Queda prohibido el ingreso de alimentos y bebidas ajenas a las del establecimiento, de lo contrario el huésped tendrá que pagar un descorche de MX \$200.00 por persona, la cual será cargada a su cuenta.
- Art. IX. El hotel no se hace responsable por objetos o valores olvidados o extraviados en las instalaciones. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en la habitación quedarán en custodia de la administración del hotel por un término de 60 días, concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados.
- Art. X. En caso de traer mascotas el huésped deberá firmar el reglamento correspondiente y hacerse totalmente responsable de la misma.
- Art. XI. 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 ocurran dentro de las instalaciones del hotel.
- Art. XII. Toda queja, sugerencia o felicitación deberá anotarse en sugerencias que la administración del hotel tiene a disposición de los usuarios en la recepción, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Secretaría de Turismo.
- Art. XIII. El uso que deberá hacerse de los muebles, ropa y otros objetos de servicio, será racional y moderado, cuidando de ellos debidamente. Cualquier daño ocasionado al inmueble deberá pagarse en su totalidad. Todo huésped al salir de su habitación tiene la obligación de dejar cerradas las puertas, ventanas, llaves de agua, así como devolver las llaves de su habitación a la administración.
- Art. XIV. En el establecimiento se han tomado medidas de seguridad instalando extintores para ser utilizados en un caso eventual.
- Art. XV. En la prestación de los servicios por parte de este hotel no habrá discriminación alguna por razones de sexo, credo político, religión, nacionalidad o condición social. El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente en estado de ebriedad, bajo el influjo de drogas, estupefacientes o cuando se pretenda dar uso distinto al del servicio de hospedaje.
- Art. XVI. Queda prohibido fumar cualquier tipo de sustancia dentro de las habitaciones de acuerdo con la ley general de salud para el control del tabaco. Al no respetar y fumar dentro de las habitaciones, tendrá que pagar una multa de MX \$1,000.00 la cual será cargada a su cuenta.
- Art. XVII. El horario del desayuno incluido es de 08:00 hrs a 11:00 hrs. Después de ese horario el servicio sería a la carta con costo adicional.
- Art. XVIII. El horario de la alberca es de 09:00 hrs a 21:00 hrs. El hotel no cuenta con servicio de salvavidas. Todo menor de edad deberá ser supervisado por un adulto responsable. Prohibido nadar bajo influencia de alcohol o de drogas. No se permite introducir alimentos, bebidas ni mascotas a la alberca. El vidrio está prohibido en la alberca por su propia seguridad.
- Art. XIX. En caso de extraviar la llave de su habitación, será cargado a su cuenta el costo de reposición.



- Art. XX. Los servicios como masajes y cualquier otra actividad extra contratada, deberá ser agendada con anticipación. De cancelarse menos de 3 horas antes o no presentarse a tiempo, esta deberá ser pagada de todos modos al terapeuta o instructor.
- Art. XXI. En el salón de juegos se puede disfrutar de una partida de billar, ver televisión y utilizar los juegos de mesa en un horario de 09:00 hrs a 21:00 hrs. Se deberá entregar una identificación en la recepción para la entrega de los palos y bolas del billar, así como para los juegos de mesa. Para brincar en el trampolín, deberán hacerlo sin zapatos. Cualquier daño o pérdida el huésped se hará responsable y deberá cubrir el costo de reposición
- Art. XXII. El incumplimiento de este Reglamento Interno de Hospedaje por parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para la empresa. Atentamente, Administración del Hotel Posada La Presa.