

# REGLAMENTO INTERNO DEL RESORT

Toda persona al hospedarse acepta el presente reglamento, al que estará sujeto considerándolo como un contrato que debe cumplir, pues de lo contrario la gerencia del Resort tiene el derecho de pedir el abandono inmediato de la habitación a las personas en infracción.

- 1.** El huésped tiene la obligación ineludible de registrarse, llenando personalmente la tarjeta de registro. El titular de la habitación es responsable de las manifestaciones hechas en nombre de sus acompañantes, las cuales se tendrán por ciertas.
  - 2.** El Resort no se hace responsable de las pérdidas que el huésped pudiera sufrir en su habitación. Los valores (dinero, alhajas, documentos, electrónicos, etc.) deberán ser depositados en las cajas de seguridad, que para tal efecto se encuentran en el interior de la habitación, siendo además un servicio incluido.
  - 3.** La renta diaria se genera a partir de la entrega de la habitación a las 3:00 pm y expira a las 12:00 pm. Por cualquier habitación ocupada después de la hora indicada se cobrará un día más de hospedaje, contemplando una prórroga de hasta 60 minutos después de la hora de salida.
  - 4.** Los niños no deberán salir solos de las habitaciones, ni circular por los pasillos, piscinas, jardines y demás instalaciones, así como la playa si no van en compañía de un adulto. El Resort no se hace responsable de accidentes que pudieran suscitarse.
  - 5.** Los daños causados por el huésped al mobiliario, decoración, equipo y demás instalaciones del Resort, serán cargados a su cuenta al valor establecido con base en el costo de adquisición, reposición y/o de reparación, en caso de ser posible, considerando adicionalmente costos indirectos tales como mano de obra, transportación y valuación. En cualquier supuesto, este cobro por daños será soportado documentalmente al huésped.
  - 6.** En caso de riesgo epidemiológico o de cualquier otro tipo que implique un riesgo a la salud pública, el Resort en coordinación con las autoridades sanitarias nacionales e internacionales podrá aplicar medidas extraordinarias para minimizar el riesgo de contagio. El huésped titular y sus acompañantes se obligan a acatar de forma estricta los protocolos del Resort quien se reserva el derecho de negar el servicio de hospedaje en caso de que el huésped o sus acompañantes no acuerden sujetarse a los protocolos y las medidas sanitarias impuestas o bien, pedir el abandono en caso de haber proporcionado información falsa que implique un riesgo a la salud de los demás huéspedes así como al personal del Resort. Si algún huésped enfermase, la recepción llamará a un médico de la localidad pudiendo ser atendido en su habitación o bien acudirá directamente con el médico concesionario del Resort, debiendo cubrir el huésped el importe de los servicios médicos. Si la enfermedad fuera contagiosa, el huésped será trasladado, por su cuenta, al lugar adecuado. Todos los honorarios médicos así como medicamentos serán por cuenta del huésped. Los protocolos implementados por el Resort cumplen con estándares previstos por las autoridades sanitarias.
  - 7.** Los huéspedes del Resort no podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas al momento del check in a la propiedad y deberán avisar previamente a la recepción de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. En ningún caso el número de personas podrá ser mayor a la capacidad asignada a cada habitación. El Resort se reserva el derecho de aceptar personas adicionales o visitantes en las habitaciones que no se encuentren debidamente registradas.
  - 8.** Cuando la conducta de un huésped o cliente dentro de restaurantes, bares y demás áreas de servicio no esté de acuerdo con la circunspección, moralidad y decencia, o bien si un huésped molestara a otro o a los colaboradores del Resort, se podrá exigir la desocupación y entrega de la habitación y/o el abandono del lugar donde se encuentre, sin tener la obligación de reembolso por los días restantes de estancia.
- Para los casos en los que la conducta pudiera tipificarse como un delito, agresión física y/o verbal, acoso, daños, o tratándose de incumplimientos al presente reglamento que no sean subsanados por el huésped previa petición del personal del Resort, dicho personal tendrá la facultad de impedir que el huésped vuelva a reservar en cualquier Hotel de la cadena Palace Resorts durante un periodo de 30 días contados a partir de la fecha en que se le retire al huésped del Resort y en casos de reincidencias Palace Resorts se podrá reservar el derecho a no volver a permitir el acceso al huésped de que se trate.
- 9.** El personal de Resort tendrá la facultad de restringir el acceso a los restaurantes, bares y demás áreas de servicio a los huéspedes o clientes que porten prendas de vestir que puedan representar un riesgo para la integridad física del huésped o pudieran causar daños al mobiliario, en atención a lo anterior los establecimientos antes señalados cuentan con sugerencias de código de vestir.
  - 10.** La posesión de tarjetas y/o brazaletes con acceso a la habitaciones así como su uso será responsabilidad absoluta del huésped, mientras esté bajo su resguardo y no haya reportes de extravío.
  - 11.** Las tiendas que se encuentran dentro de las instalaciones del Resort tienen su propia administración y el Resort no se hace responsable de sus manejos.
  - 12.** Palace Resorts es una empresa libre de humo, en consecuencia, el huésped no está autorizado a fumar cigarros, puros, pipas, cigarros electrónicos o vapers en áreas internas del Resort, únicamente tendrá autorización de fumar en zonas asignadas en exteriores.
  - 13.** El usar, portar o distribuir drogas está penado por las autoridades de México. Por lo anterior, cualquier persona que sea sorprendida infringiendo la ley será remitida a las autoridades correspondientes.
  - 14.** El servicio de taxis es independiente a los servicios o responsabilidades prestados por el Resort, siendo que se trata de una concesión.
  - 15.** El huésped deberá observar los horarios establecidos para el uso de instalaciones en áreas públicas.
  - 16.** No está permitido el acceso a mascotas al Resort, exceptuando los perros identificados como guía, animales de servicio y/o perros de apoyo emocional, su estancia en el resort estará condicionado al cumplimiento de las disposiciones impuestas por las autoridades en la materia.
  - 17.** Los huéspedes tienen estrictamente prohibido usar, portar o tener en su posesión armas de fuego, municiones, dispositivos explosivos o cualquier otro objeto diseñado principalmente o capaz de usarse como arma en la propiedad del Resort.
  - 18.** Para casos de emergencia el huésped se obliga a cumplir las instrucciones que para tal efecto le sean transmitidas por personal autorizado del Resort.
  - 19.** Por respeto al derecho a la vida privada, a la protección de datos personales y a la integridad de las personas que por cualquier motivo se encuentren en las instalaciones de Palace Resorts, no está permitido el uso de drones personales en esta propiedad ni en su espacio aéreo. Esta prohibición incluye a los drones utilizados para tomar fotografías o grabar videos, así como a cualquier uso de drones por parte de medios de comunicación o periodistas. De igual manera se invita a los huéspedes a hacer uso responsable de sus redes sociales evitando compartir imágenes que puedan vulnerar la privacidad de otros huéspedes, dañando su imagen o reputación, así como la del Resort.

Las sugerencias y críticas constructivas para el mejoramiento de nuestros servicios serán siempre bien recibidas por la Gerencia de cada Resort. Ayúdenos a conservar el prestigio de Palace Resorts.