

REGLAMENTO INTERNO

Prestador de Servicio de Hospedaje
•Nombre Comercial: OH! Oriente Hotel
Sucursal: OH! Oriente Hotel
•Datos de Apertura de Establecimiento, Folio RF2020111929173 con fecha del 19 de octubre del 2020
•Domicilio ubicado en Av. Adolfo López Mateos no.33, Col. Metropolitana 2da. sección, C.P. 57740, Nezahualcóyotl, Estado de México.
•Para efectos del presente será denominado “EL HOTEL”
Administradora & Operadora de la sucursal
•Razón Social: Comercial Hotelera Leo, S.A. de C.V., RFC CHL-900411-4N5
•Domicilio fiscal: Calle 17 No. 205, Col. Ignacio Zaragoza, C.P. 15000, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México.

ART.1º. EL REGLAMENTO INTERNO (políticas y condiciones) El Huésped al realizar su Registro y el pago de hospedaje, ACEPTA conocer y cumplir estrictamente las Políticas y Condiciones que establece “EL HOTEL” en su Reglamento Interno, mismo que se exhibe en la Recepción y en cada habitación. En el comprobante de pago “TICKET” existe la leyenda “Acepto las Políticas y Condiciones, lo cual respalda lo antes mencionado. Exija y conserve su Ticket para cualquier aclaración, duda, queja, reembolso, cancelación o solicitud de factura.

ART.2º. AVISO SIMPLIFICADO DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE PARTICULARES. – Comercial Hotelera Leo, S.A. de C.V., con domicilio ubicado en Calle 17 No. 205, Col. Ignacio Zaragoza, C.P. 15000, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, y la sucursal OH! Oriente Hotel con domicilio en Av. Adolfo López Mateos No. 33, Colonia Metropolitana 2da. sección, Municipio Nezahualcóyotl, Estado de México, C.P. 57740. Son los encargados de recabar, manejar, y proteger los datos personales a los que tenga acceso y serán utilizados únicamente para los siguientes fines: 1.- Para todos los servicios que sean requeridos o solicitados y que dichos servicios son proporcionados por “EL HOTEL”. 2.- Para la completa atención de los servicios relacionados con pagos, facturación, reservaciones o cancelaciones como consecuencia del servicio de hospedaje que ofrece “EL HOTEL”. 3.- Para fines de marketing de “EL HOTEL” a través de Redes Sociales, Folletos, Flyers, o cualquier otro medio de publicidad, impreso o electrónico, así como de sondeo de calidad de los servicios que se ofrecen. 4.- Zona Videograbada: usted está siendo videograbado por las cámaras de seguridad en el acceso, vestíbulo y pasillos de “EL HOTEL”, las imágenes y sonidos captados por las cámaras de video vigilancia serán utilizados para su seguridad, así como de todas las personas que nos visitan: Clientes, Huéspedes, Proveedores, Personal del Hotel, etc. 5.- Para mayor información acerca de la utilización y de los derechos que pueda hacer valer, tiene acceso al aviso de privacidad completo solicitándolo a través del correo electrónico: gr.miopinion@gmail.com o consultar en el Sitio Web <https://hotelohoriente.com/politicas-de-privacidad/>

ART.3º. LEY GENERAL PARA EL CONTROL DE TABACO Y EMISIONES, de acuerdo con la Ley y al Reglamento, “EL HOTEL” se declara un espacio 100% libre del humo del tabaco, por lo tanto, desde el momento del acceso, el huésped se OBLIGA a respetar la **PROHIBICION de NO FUMAR** en la habitación y en todas las áreas de “EL HOTEL”. Es responsabilidad de quien ocupe la habitación el cuidar de su salud. Si se encuentra fumando será remitido a las autoridades correspondientes. Denunciar a COFEPRIS al Tel: 800.033.5050

ART.4º. ADMISIÓN Y REGISTRO. 1.- “EL HOTEL” admite a huéspedes con o sin reservación, dependiendo de la disponibilidad de habitaciones en el momento.

2.- “EL HOTEL” como proveedor de servicios no podrá negarlos o condicionarlos por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento o de clientes o trabajadores, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. 3.- El huésped debe proporcionar una Identificación Oficial (INE, Licencia de conducir, Cedula profesional o Pasaporte) y Datos Personales (Datos Fiscales, Dirección, Profesión, Nombre completo) para su Registro en el Sistema Electrónico Hotelero, así poder proporcionar el servicio de Hospedaje. Por la Identificación Oficial recibida, se le entregará un Ticket como comprobante, (conservar su ticket) mismo que debe presentar en la recepción para que su identificación le sea entregada a su salida. Verifique que sea correcta. 4.- El huésped en el momento de su Registro y de conformidad con “EL HOTEL”, especificará el tiempo de hospedaje, de acuerdo con las tarifas vigentes que el establecimiento tiene a la vista y claramente exhibidas en el área de Recepción. Los precios incluyen impuestos y comisiones. 5.- El servicio prestado es exclusivamente para adultos, con capacidad de una o dos personas por habitación y Tarifa; Con posibilidad de un pago adicional por una persona extra según tipo de habitación, información que se exhibe en la recepción a la vista del huésped. 6.- Para GARANTIZAR la entrega o el préstamo del Llavero, control remoto con pilas de aparatos electrónicos, minisplit, secadora de cabello; cargador de celular, se usará la identificación solicitada en el Artículo 4to – punto 3ero de este reglamento.

ART.5º. HOSPEDAJE Y FORMAS DE PAGO. 1.- Hospedaje de TARIFA ORDINARIA, el Ingreso a la habitación es a partir de las 3:00 pm y su vencimiento a las 11:00 am; para su salida se establece una tolerancia máxima de 60 minutos. NOM-010-TUR-2001. 2.- Hospedaje de CORTA ESTANCIA, según la TARIFA adquirida y la hora de ingreso a la habitación, determinará la hora de vencimiento de la habitación, con 60 minutos de tolerancia. 3.- El Huésped a partir de su registro en el sistema hotelero, cuenta con 15 minutos para verificar el correcto funcionamiento de su habitación e instalaciones o hacer modificación de tipo de habitación o tarifa o cancelación de esta, después de dicho plazo NO se podrá realizar lo antes mencionado o reembolsos del pago realizado, ya que el sistema hotelero no lo permite. 4.- Si durante su estancia el huésped requiere ampliar el tiempo de hospedaje, ya sea un tipo de tarifa o una hora extra, deberá comunicarlo a recepción con anticipación al vencimiento, para verificar disponibilidad de habitaciones. Recepción debe hacer los ajustes en su registro y el cobro correspondiente según selección. La omisión de tal aviso no condona el pago del tiempo extra en el momento de su salida. Todos los precios y tarifas se exhiben claramente en la recepción y a la vista del huésped. 5.- El pago del hospedaje según Tarifa seleccionada, deberá liquidarse previo al ingreso a la habitación, en efectivo o tarjeta bancaria débito o crédito (Visa o Mastercard).

6.- El pago con tarjeta no causará ninguna comisión, estará sujeto a la aprobación del cargo por la institución crediticia, la plena identificación del tarjeta-habiente y la firma del Voucher; verificado por Recepción. Los cargos realizados por consumos en el hotel serán reflejados a nombre de la empresa Comercial Hotelera Leo, S.A. de C.V. 7.- Cualquier faltante o desperfecto ocasionado por el huésped durante su estancia en la habitación o en las instalaciones del hotel, deberá cubrir el pago del valor total de los daños al momento de su salida en Recepción. (Ejemplo: Daños como manchas, quemadas, rotos o faltantes en Blancos, accesorios, mobiliario o en instalaciones) 8.- Recepción al recibir cualquier tipo de pago tiene la obligación de entregar al huésped como comprobante de pago un TICKET emitido por el Sistema Hotelero; es responsabilidad del huésped exigir y verificar el ticket (cobro, tarifa, Hora de vencimiento de la habitación, etc.). 9.- Es obligación del huésped estar al pendiente del vencimiento de la habitación, para no generar tiempo y cobro extra. 10.- El Personal de “EL HOTEL” “NO” está autorizado a realizar ningún cobro extra que no esté publicado como tarifas o precio de venta o costo por daños. Exija su Ticket y verifique el cobro.

ART.6º. RESERVACIONES. 1.- Las Reservaciones deberán ser realizadas por medio de WhatsApp 55 6429 8102, Redes Sociales o sitio web. En la Recepción no tienen la facultad de realizar reservaciones. 2.- En “EL HOTEL” toda Reservación o modificación, está sujeta a disponibilidad de horarios, fechas y tipo de habitación. 3.- Para garantizar su Reservación es necesario el pago previo del 100% de la Tarifa seleccionada. (formas de pago Art 5º - 5to.) 4.- El Huésped que NO se presente en tiempo y forma a la reservación (fecha & horario), solo tendrá derecho al tiempo restante según reserva.

ART.7º. CONDICIONES DE CANCELACION Y DE REEMBOLSOS. 1.- Cancelaciones o modificaciones de Reservaciones de lunes a jueves, mínimo 24 horas antes del horario de su reserva, siendo así el reembolso aplica al 100% del pago realizado. 2.- Cancelaciones de Reservaciones de Viernes a Domingo: mínimo 48 horas antes del horario de su reserva, siendo así el reembolso aplica al 100% del pago realizado. 3.- Penalización: Al no cumplirse lo antes mencionado, No aplica ningún tipo de reembolso del pago realizado. 4.- Al Cancelar el mismo día de la reserva o NO presentarse en tiempo y forma, aplica penalización. 5.- El Huésped que este en el interior del hotel y que por alguna razón ajena a “EL HOTEL” no hayan hecho uso de las instalaciones de la habitación en tiempo y forma. No aplica ningún tipo de reembolso del pago realizado. 6.- El huésped ya instalado en la habitación con hospedaje de mas de un día y que por razones ajenas al hotel se vea en la necesidad de desalojar la habitación, NO aplica reembolso del pago realizado de los días restantes. 7.- Todo Reembolso se realizará dentro de los 3 días hábiles siguientes por el departamento de contabilidad y será realizado de la misma forma en que se recibió el pago. 8.- El recepcionista en turno NO tiene la facultad de realizar reembolsos.

ART.8º. PRODUCTOS DE VENTA “ALIMENTOS, BEBIDAS & MENÚ ERÓTICO”. 1.- Todos los precios incluyen impuestos y están especificados en la Carta de Alimentos y Bebidas del Hotel, misma que se encuentra disponible en la recepción y en cada una de las habitaciones. 2.- El servicio de Restaurant-Bar que proporciona “EL HOTEL” es exclusivamente para el consumo del huésped en la habitación, con horario de 24 horas. El servicio a la habitación no causa ningún cargo adicional. 3.- “EL HOTEL”. No cuenta con garantía de los productos (con pila o sin pila) a la venta. 4.- El pedido de Alimentos, bebidas u otros productos de venta que haya solicitado, el cobro que esto genere deberá ser pagada al 100% por el huésped en el momento que reciba su servicio en la habitación. 5.- El Personal de “EL HOTEL” “NO” está autorizado a realizar ningún cobro extra que no esté publicado en la carta de alimentos y bebidas. Exija su Ticket y verifique el cobro.

ART.9º. - ES OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL HUÉSPED. 1.- El huésped es responsable del ADECUADO USO (racional y moderado) de las instalaciones, accesorios de la Habitación, de los Servicios (Agua potable, Electricidad, etc.), del Mobiliario, de las Aménidades, de los Fajódromos (Esfera, Columpio, Montables), Jacuzzi, Aparatos Electrónicos, Teléfono, Blancos, y otros objetos de servicio proporcionados por “EL HOTEL”. Evite daños y cobros extras. (Anexo A) 2.- Es Responsabilidad del huésped cualquier accidente que sufra dentro de las instalaciones, deslindando de responsabilidad a “EL HOTEL”. 3.- En caso de que por motivo de accidente o enfermedad el huésped requiera “Atención Médica” dentro de las instalaciones, será su obligación cubrir los gastos que este servicio genere y pagarlos directamente al médico, deslindando de toda responsabilidad a “EL HOTEL”. 4.- Es obligación del huésped comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, evitar incomodar a terceros. Cuando el huésped haga escándalo (ruido) o actos que perturben, incomoden o molesten o uso de violencia dentro del establecimiento o se encuentre en estado de Ebriedad o con signos de Drogadicción, e incumpla deliberadamente cualquiera de los artículos de este Reglamento, el personal de “EL HOTEL” exigirá inmediatamente el desalojo de la habitación e instalaciones, con auxilio de la autoridad (si fuese necesario).

ART. 10º. - QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO A LOS HUÉSPEDES. 1.- Fumar Tabaco, “EL HOTEL” se declara un espacio 100% libre del humo y emisiones, es responsabilidad de quien ocupe la habitación el cuidar de su salud. Si se encuentra fumando será remitido a las autoridades correspondientes. Denunciar a COFEPRIS al Tel: 800.033.5050 2.- El acceso de menores de edad, bebes, niños, adolescentes, aunque este vaya acompañado de uno o dos adultos. 3.- El acceso de mascotas de cualquier especie o raza, excepto perro guía en el caso de invidentes. 4.- Introducir o aplicarse o consumir o vender cualquier clase de drogas o enervantes. 5.- Usar la habitación para ejecutar cualquier acto o juego prohibido por la ley. 6.- Hacer pedidos de alimentos o servicios externos al Hotel o Introducir o preparar alimentos y bebidas dentro de la habitación. 7.- Usar velas, incienso, plancha, rizador, parrilla o usar los equipos mecánicos o aparatos eléctricos que están en la habitación para otros fines que no sean los destinados para cada objeto, para EVITAR causar molestia o incendio. 8.- Permitir el acceso o dar alojamiento a otra persona no manifestada en el registro.

ART.11º. VALORES. “EL HOTEL” “NO” se hace responsable por la pérdida que el huésped pudiese sufrir en dinero, joyas, valores, teléfonos celulares, dispositivos electrónicos, objetos y/o documentos olvidados en la habitación o en su vehículo o áreas públicas o en cualquier área del HOTEL. Cuide sus pertenencias!!!

ART.12º. ESTACIONAMIENTO. “EL HOTEL” cuenta con servicio GRATUITO de estacionamiento, según disponibilidad de cajones, a su ingreso el huésped podrá estacionar su vehículo en el lugar que se le indique o utilizar el servicio de Valet Parking, por lo tanto, “EL HOTEL” “NO” se hace responsable en ningún caso por fallas mecánicas, pérdidas o daños, totales o parciales que el huésped sufra en su vehículo durante su estancia.

ART.13º. SERVICIOS ADICIONALES. “EL HOTEL” “NO” cuenta con ningún tipo de CONVENIO con prestadores de servicios externos o proveedores ajenos al hotel, que puedan otorgar algún servicio al huésped. (Taxi, Alimentos, Scott u otro).

ART.14º. SEGURO DE INMUEBLE. “EL HOTEL” tiene contratado un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros y de cuyos beneficios gozará el huésped en relación con su persona y sus bienes durante su estancia en el establecimiento. La Póliza correspondiente cumple en todas sus características con la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-2002 y se encuentra vigente en todos sus términos, garantizando su aplicación y cobertura.

ART.15º. PRIVACIDAD EN HABITACIONES. Los empleados de “EL HOTEL” deberán respetar en todo momento la privacidad de las habitaciones asignadas a los huéspedes en virtud de la relación establecida y de acuerdo con la vigencia acordada en el momento de su registro, solamente podrán tener acceso a las habitaciones ocupadas en los casos plenamente comprobados de que la seguridad del huésped o del establecimiento mismo se encuentren amenazados.

ART. 16º. QUEJAS & SUGERENCIAS. Con el propósito de mejorar el servicio, agradecemos nos comuniquemos cualquier anomalía en la Atención al Cliente o en la Habitación o en los Alimentos & Bebidas o en cualquiera de los servicios que ofrecemos, especificando el nombre del “EL HOTEL”, Número de la Habitación, Hora y su Comentario, por medio de WhatsApp: 55.6429.8102. o al correo electrónico de gr.miopinion@gmail.com.

*** Servicio Médico las 24hrs:** “EL HOTEL” cuenta con el servicio del Dr. Israel Orestes Mejia Carrillo, Ced P: 3561880, Domicilio: Calle Domingo Arellano, No.-48, Col. Juan Escutia, Alc. Iztapalapa. CDMX. CP.09100. Tel./Cel. 55.2265.7018 o El No. de Emergencias 911. Los honorarios que genere el servicio médico, el Huésped deberá pagarlos directamente al médico.

*** Comprobante Fiscal:** “FACTURA ELECTRONICA”, favor de solicitar al correo gr.solicitar.facturas@gmail.com, área de contabilidad de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, indicando los datos fiscales de la persona física o moral, el nombre del hotel, el número de folio del ticket expedido por el sistema. Contabilidad le enviara la factura electrónica vía correo electrónico 24 horas después de solicitar, las facturas deben solicitarse durante el mes, El personal de OH! Oriente Hotel no tiene facultades de facturar directamente en la sucursal.



ORIENTE HOTEL



Restaurante Bar : 24 horas
Alimentos preparados & Bebidas



ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO DE TABACO Y EMISIONES



No. de Emergencias **911**
Dr. Israel Orestes Mejia Carrillo
Ced P: 3561880
Cel. 55 2265 7018

QUÉ HACER EN : S I S M O S				
	CONSERVE LA CALMA		ELIMINE FUENTES DE INCENDIO	 RETÍRESE DE VENTANAS Y OBJETOS QUE PUEDAN CAER
	NO USE ELEVADORES		UBÍQUESE EN ZONAS DE SEGURIDAD	 LOCALICE LA RUTA DE EVACUACIÓN

I N C E N D I O S				
	CONSERVE LA CALMA		IDENTIFIQUE QUE ORIGINA EL INCENDIO	 EMITA LA SEÑAL
	USE EL EXTINTOR		OBEDEZCA INDICACIONES DEL PERSONAL CAPACITADO	 SI PUEDE AYUDE SI NO RETÍRESE
	NO USE ELEVADORES		HUMEDEZCA UN TRAPO Y CUBRA NARIZ Y BOCA	 SI EL HUMO ES DENSO ARRÁSTRASE POR EL SUELO