

ROYAL HIDEAWAY

Playacar



REGLAMENTO INTERNO INTERNAL REGULATIONS

Agradecemos a todos nuestros huéspedes su atención y cumplimiento a este reglamento

We thank all our guests for their attention to and compliance with these regulations.

The art of fine moments

ROYAL HIDEAWAY

Playacar

Art.1.- El presente reglamento interno obliga a su cumplimiento al hotel Royal Hideaway Playacar con domicilio ubicado en el lote Hotelero n° 6, manzana n° 6, fraccionamiento Playacar, en Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, así como a los huéspedes que contraten sus servicios.

Art. 2.- Las relaciones de los servicios de hospedaje se regirán por la legislación mercantil y supletoriamente por la civil aplicable a la Ley Federal de Turismo. Al reglamento de establecimientos de hospedaje, campamentos y paraderos de casa rodante y el reglamento gubernativo correspondiente, así mismo se aplican los usos y prácticas comunes sobre la materia.

Art. 3.- Registro e identificación del huésped. Toda persona que se hospede en este establecimiento tiene la obligación de registrarse llenando personalmente la tarjeta para ese fin. En esta quedará asentado el número de días en que se hospedará. El hotel está facultado para reservarse el derecho de admisión si algún huésped no cumple con este requisito, así como podrá exigir la identificación del solicitante y de aquellos que lo acompañen. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará la hoja de registro o entregará con anticipación una lista de huéspedes.

Art. 4.-La hora de entrada (check in) se fija a las 15.00 hrs y la hora para certificar la salida (check out) y desalojo de la habitación se fija a las 12.00 hrs de cada día. Si algún huésped permanece más tiempo se le cargará a su cuenta un día más de estancia, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 60 minutos, conforme a lo señalado en la NOM-010-TUR2001. Si desea cambiar la fecha de salida, notificarlo en la recepción.

Art. 5.- El hotel cuenta con seguro de responsabilidad civil de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM07-TUR-2002.

Art. 6.- Queda prohibido al huésped y es causa de rescisión del servicio:
A) Hacer ruidos, provocar altercados, introducir músicos, traer animales y cualquier acto que moleste a otros huéspedes.
B) Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la ley o desobedecer las leyes y reglamentos.
C) Usar corriente eléctrica y equipos mecánicos instalados en su habitación para fines diferentes a los destinados. Así mismo, está prohibido usar aparatos electrodomésticos que puedan causar incendio.
D) Deteriorar el mobiliario, la decoración o los bienes del hotel.
E) Ejecutar actos que ocasionen daños o perjuicios al hotel o a huéspedes, o sean contrarios a las leyes y a las buenas costumbres.

Art. 7.-Se prohíbe alojar en sus habitaciones a personas diferentes a las registradas. Se deberá informar a la administración de cualquier cambio de huéspedes y en ningún caso el número de personas alojadas en cada habitación podrá ser mayor a la capacidad asignada por el hotel. Se reserva el derecho de admitir en las habitaciones ocupadas la visita de otras personas.

Art. 8.-Es obligación de los huéspedes informar a la administración del hotel de padecimientos, enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que sucedan dentro del mismo.

Art.9.-Si el huésped se ausenta más de 72 horas del hotel sin previo aviso, este puede suspender o rescindir el contrato de hospedaje, y proceder a retener el equipaje. Bajo estas circunstancias, el contrato puede ser suspendido o rescindido con la ausencia del huésped por más de 24 horas.

Art. 10.-El equipaje y demás bienes que introduzca el huésped en el hotel se consideran de su propiedad y responderán preferentemente a los adeudos que, por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos o daños que cause el huésped. Estos bienes podrán ser retenidos en calidad de prenda por el hotel; después de 30 días de la fecha en que debió haber pagado la cuenta, podrá ejecutar la prenda.

Art.11.-El establecimiento no se hace responsable de la pérdida que el huésped pueda sufrir en dinero o valores, excepto si se depositaron en la caja de seguridad de la habitación. 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, si no hay reclamación, serán desechados.

Art.12.-El establecimiento exhibe claramente en el área de recepción las tarifas de hospedaje vigentes. El reglamento interno deberá exhibirse en todas las habitaciones del hotel, conforme a lo señalado en la NOM-010- TUR-2001, invitando a todos a su debido cumplimiento.

Art. 13.- El servicio de hospedaje debe pagarse por adelantado en todos los casos, a menos que se deje durante su registro los datos de una tarjeta de crédito, quedando el huésped de acuerdo en que se hará el cargo a su tarjeta si el huésped abandona las instalaciones sin pagar su deuda. La administración expedirá el comprobante de pago y la factura por los servicios proporcionados cuando el huésped lo solicite.

Art. 14.-El establecimiento no asume responsabilidad por los servicios prestados por terceros distintos a los relacionados con el servicio de hospedaje como tiendas, venta

de artesanías, joyas y todo tipo de concesionarios en el interior del hotel, ni de los servicios externos contratados como taxis, tintorerías o médicos.

Art. 15.-Cuando el huésped haga uso del estacionamiento, debe colocar su coche en el lugar indicado, dando así oportunidad de que se estacionen otros automóviles. El establecimiento no se hace responsable del vehículo ni de los objetos dejados en su interior.

Art. 16.- El establecimiento cuenta con piscina, gimnasio y canchas de tenis que son de uso estrictamente reservado para los huéspedes del hotel, que deberán seguir los reglamentos en ellos establecidos.

Art. 17.- Misceláneos del reglamento del Hotel Royal Hideaway Playacar para todos los huéspedes, así como los estatutos a considerar durante su estancia en el Hotel:
• No se aceptan cheques personales.
• Para permanecer en la habitación después de la hora de salida, deberá solicitar autorización a la administración con previo cargo, cuando la disponibilidad lo permita.
• No está permitida la introducción de objetos punzantes, cortantes, armas, artículos explosivos o inflamables.
• No están permitidas las mascotas o animales en el hotel.
• No se permite fumar en las

áreas restringidas de los restaurantes, lobby, pasillos y gimnasio.

Art. 18.-La playa es zona federal y el hotel no tiene ninguna autoridad ni responsabilidad sobre ella ni sobre la seguridad de los huéspedes. Por favor, tenga en cuenta las banderas de color verificando las condiciones:
• ROJO-NO NADAR
• AMARILLO- PRECAUCIÓN
• VERDE-PUEDE NADAR,

Art. 19.- En la prestación de los servicios por parte de este hotel no habrá discriminación alguna por sexo, credo político, religión, nacionalidad o condición social. El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o estupefacientes o cuando se pretenda dar uso un distinto del servicio de hospedaje.

Art. 20.- El incumplimiento de este reglamento interno de hospedaje por parte del huésped será causa de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica de la empresa

Art. 21.- Política de Admisión

Dado que el hotel opera bajo el concepto "Sólo Adultos", únicamente se permite el ingreso y hospedaje de personas mayores de 18 años. No se harán excepciones.

The art of fine moments

ROYAL HIDEAWAY

Playacar

Article 1. This internal regulation applies to Royal Hideaway Playacar Hotel, located at Hotel Lot No. 6, Block No. 6, Playacar subdivision, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, and to all guests who use its services.

Article 2. Accommodation services will be governed by commercial law and, where applicable, by civil law in accordance with the Federal Tourism Law. The hotel also follows the regulations for lodging establishments, campsites, and RV parks, along with any related government rules and common industry practices.

Article 3. Guest Registration and Identification. Every guest must personally complete the registration form upon arrival, indicating the length of their stay. The hotel reserves the right to refuse admission to anyone who does not comply and may request identification from guests and their companions. For pre-booked groups, the group leader will fill out the registration or provide a list of guests in advance.

Article 4. Check-in time is at 3:00 PM, and check-out is at 12:00 PM. Guests

staying past check-out will be charged for an additional night, with a grace period of up to 60 minutes as established by NOM-010-TUR-2001. Any changes to the departure date must be reported to reception.

Article 5. The hotel has liability insurance in accordance with Official Mexican Standard NOM07-TUR-2002.

Article 6. Guests are prohibited from the following, which may lead to immediate termination of service:

A) Causing noise disturbances, fights, bringing in musicians, pets, or any behavior that disturbs other guests.

B) Using rooms for illegal gambling or violating laws and regulations.

C) Using electrical or mechanical equipment for purposes other than those intended; using appliances that could cause fires is prohibited.

D) Damaging furniture, decorations, or hotel property.

E) Committing acts that harm the hotel, other guests, or violate laws and good morals.

Article 7. Only registered guests may stay in rooms. Any changes to the guest list must be reported to management, and the number of occupants cannot exceed the room's capacity. The hotel reserves the right to limit visitors in occupied rooms.

Article 8. Guests must inform hotel management of any illnesses, contagious diseases, deaths, infractions, or crimes occurring on the premises.

Article 9. If a guest is absent for more than 72 hours without notifying management, the hotel may suspend or cancel the lodging contract and hold the luggage, unless the value of the luggage does not cover the outstanding charges. Under some circumstances, suspension or cancellation may occur after 24 hours of absence.

Article 10. All luggage and belongings brought into the hotel are the guest's responsibility and may be held as collateral for unpaid charges or damages. After 30 days past due payment, the hotel may exercise this lien.

Article 11. The hotel is not responsible for lost money or valuables unless they were deposited in the room's safe. Forgotten items will be held by management for 60 days before disposal if unclaimed.

Article 12. Current room rates are clearly displayed at reception. This internal regulation will be posted in all guest rooms in accordance with NOM-010-TUR-2001, encouraging compliance.

Article 13. Accommodation charges must be paid in advance, unless a credit card is provided at registration. Guests agree that charges may be made to their card if they leave without settling the bill. Receipts and invoices will be provided.

Article 14. The hotel is not responsible for services provided by third parties not related to lodging, such as shops, artisans, jewelry vendors, taxis, dry cleaners, or medical services.

Article 15. When using the parking lot, guests must park in designated spots to allow space for others. The hotel is not responsible for vehicles or their contents.

Article 16. The pool, gym, and tennis courts are exclusively for hotel guests, who must follow the specific rules for these facilities.

Article 17. Additional rules for all guests:

- * Personal checks are not accepted.

- * Staying in the room after check-out requires prior authorization and may incur extra charges, subject to availability.

- * No sharp objects, weapons, explosives, or flammable items allowed.

- * Pets are not permitted.

- * Smoking is prohibited in restricted areas including restaurants, lobby, hallways, and gym.

Article 18. The beach is federal property, and the hotel has no authority or responsibility over it or guest safety there. Please heed the flag warnings:

- * RED – No swimming

- * YELLOW – Caution

- * GREEN – Safe to swim

Article 19. The hotel provides services without

discrimination based on gender, political beliefs, religion, nationality, or social status. Services may be denied if a guest is intoxicated, under the influence of drugs, or attempts to misuse lodging services.

Article 20. Violation of these rules may result in termination of the lodging contract without legal liability for the hotel.

Art. 21 – Admission Policy

As the hotel operates under an "Adults Only" concept, only guests 18 years of age or older are permitted to enter and stay. No exceptions will be made.

The art of fine moments