



HOTEL MAGIC EXPRESS
PLATA DEL CARMEN

POLÍTICAS DE RESERVACIONES, CAMBIOS Y CANCELACIONES **-HOSPEDAJE-**

1. El hotel a través de su compañía operadora, realizará un cargo por el monto total de la estancia al momento de que el cliente solicite una reservación de hospedaje a la tarjeta de crédito que éste indique. De no aprobarse el pago por el banco del titular de la tarjeta, la reservación no se aceptará y no será garantizada; el hotel no está obligado a respetar la estancia y disponibilidad de la habitación / reservación en estos casos.
2. Para reservaciones hechas a través de terceros -agencias independientes y externas al hotel o mayoristas de ventas (p.ej. BestDay, Booking, PriceTravel, Hbeds, Kivac, entre otros)-, le sugerimos comunicarse directamente con dichas empresas para solicitar información acerca de Políticas de Reservaciones y Cancelaciones. El hotel es ajeno a establecer y modificar políticas y condiciones de estos terceros.

3. **FORMA DE CANCELACIONES:** Toda cancelación deberá de ser solicitada y confirmada vía correo electrónico enviando solicitud a reservas@hotelmagicexpress.com o recepcion@hotelmagicexpress.com o presencial en mostrador en las instalaciones del HOTEL (ver GLOSARIO de este documento).

CANCELACIONES PARA HOSPEDAJE TEMPORADA REGULAR / BAJA: Se aceptan cancelaciones con mínimo 24 horas de anticipación previo a la fecha de comienzo de la reservación. Con menos de 24 horas, se cobrará una (1) noche de estancia del total reservado, incluidos todos los impuestos.

CANCELACIONES PARA HOSPEDAJE EN TEMPORADA ALTA : Se aceptan cancelaciones con mínimo 72 horas de anticipación previo a la fecha de comienzo de la reservación. Con menos de 72 horas no se aceptan cancelaciones y se cobrará el total del monto de la reservación con todos los impuestos incluidos; no reembolsable.

Para conocer la información acerca de las fechas de temporada alta, consúltenos vía telefónica al +52-984-148-6550 ó al 01800-212-9190 y/o vía correo electrónico enviando solicitud a reservas@hotelmagicexpress.com o en www.hotelmagicexpress.com a través del motor de reservas; en este sitio se establecen las condiciones de cancelación por fechas.

4. **POLÍTICA DE NO-SHOW:** En caso de no presentarse durante el primer día y hasta las 12pm del día siguiente (comienzo de la estancia reservada), la reserva se cancelará automáticamente (no-show) y el cliente no podrá reclamar disponibilidad de la habitación. En este caso, el hotel se reserva el derecho de poner a la venta dicha(s) habitación(es) a partir del segundo día de estancia ante solicitudes de otros clientes / huéspedes. Se aplicarán cargos por penalidades según corresponda la temporada (ver apartado 3 de este documento). No hay devoluciones ni reembolsos por los cuartos/noche no devengados por EL HUÉSPED.
5. El hotel se compromete a hacer entrega al huésped de la habitación a las 15:00 horas / 3:00 p.m. del día de inicio de la reservación / registro (check-in). La entrega de la habitación por parte del huésped en el último día de su reservación deberá ser a más tardar a las 11:00 horas / 11:00 a.m. (check-out), con una (1) hora de tolerancia. El cargo adicional por hora posterior a la salida (conclusión de la reservación, check-out) es de \$100 (cien pesos 00/100 M.N.), impuestos incluidos. Posterior a las 15:00 horas / 3:00 p.m. se cobrará una noche de estancia / pernoctación completa al precio vigente en mostrador. El acceso a la habitación es por medio de una tarjeta electrónica. El costo por reposición en caso de pérdida de esta tarjeta es de \$20.- pesos MXN, impuestos incluidos.
6. El cliente, acepta respetar la duración de su estancia contratada y registrada en esta tarjeta. Para una eventual extensión de días de la estancia contratada, el cliente acepta y reconoce que solicitarla con mínimo 24 horas de anticipación esperando confirmación de La Empresa, si es que existe disponibilidad para la(s) fecha(s) solicitada(s). De confirmar la no

disponibilidad de habitaciones, el cliente acepta abandonar y retirar todas sus pertenencias personales a más tardar a las 12:00 pm del día de su salida. Para un eventual reingreso a la habitación posterior el término de la estancia contratada para cualquier motivo, aun sólo para retiro de sus pertenencias, el cliente acepta cubrir la tarifa vigente del momento. De no cubrir la tarifa mencionada, se negará el acceso a la habitación

-SALONES DE EVENTOS-

7. Cualquier reservación de los salones requiere el 50% de anticipo para garantizar la fecha y hora solicitada. El restante 50% deberá cubrirse con 24 horas de anticipación a la fecha reservada. De no liquidarse el saldo pendiente en tiempo y forma, se negará el acceso y no se podrá llevar a cabo el evento programado. En este caso, se considerará como cancelación y no se reembolsará el anticipo entregado previamente.
8. **TIEMPO Y FORMA DE CANCELACIONES:** Cualquier cancelación deberá de ser solicitada con mínimo 72 horas de anticipación a la fecha del evento reservada de forma escrita y confirmada por el hotel vía correo electrónico enviando solicitud a reservas@hotelmagicexpress.com o de forma presencial en el mostrador del hotel firmando la solicitud de cancelación.
9. Se aceptan cambio de fechas de renta de salones con mínimo 72 horas de anticipación, siempre y cuando la nueva fecha que se solicite esté disponible. Con menos de 72 horas de anticipación, no se aceptan cambio de fechas reservadas para renta de salones. En dado caso, la reserva es cancelada y no se reembolsará el depósito en garantía (50% del monto total de la reserva).
10. Para la renta del equipo audiovisual, el cliente deberá dejar en garantía \$200 pesos mexicanos. El equipo en renta o préstamo al cliente durante el evento por parte del hotel, deberá ser devuelto en las mismas condiciones que fue entregado. Si presenta daños parciales, totales o extravío, el cliente deberá cubrir el monto del valor del mismo o reemplazarlo físicamente. Para mayores informes sobre el equipo audiovisual, favor de referirse al documento ubicado en recepción sobre "Tarifas Rack – Renta de Salones".
11. Dentro de la renta de salones, el hotel ofrece servicio de café por asistente. Para mayores informes, favor de consultar el documento ubicado en recepción sobre "Tarifas Rack – Renta de Salones".
12. El hotel no ofrece servicio de banquetes. Únicamente bajo consulta y aprobación previa por escrito de la Gerencia del hotel, podrán ser introducidos alimentos ofrecidos por terceros ajenos a la empresa operadora del hotel.
13. El organizador o responsable encargado de coordinar los eventos realizados en los salones propiedad del hotel, deberá concientizar a su público o grupo acerca de las disposiciones y reglamentación interna del hotel. En caso de perturbar el orden o no apegarse las buenas costumbres dentro de las instalaciones del hotel, la empresa operadora del hotel se reserva el derecho de ofrecer / seguir ofreciendo sus servicios.

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS Y TÉRMINOS DE USO

14. Todas las tarifas y precios de servicios y productos anunciados incluyen el 16% de IVA y en el caso de hospedaje 3% adicional por impuesto de hospedaje.
15. La facturación deberá ser solicitada por EL HUÉSPED al momento de realizar su reservación o a más tardar al término de la misma o salida (check-out) del hotel. Los datos de facturación deberán de ser correctamente anotados en la tarjeta de registrado a la entrada (check-in) o enviados por correo electrónico a reservas@hotelmagicexpress.com. LA EMPRESA no emitirá nuevas facturas ni las modificará si ésta no fue solicitada en tiempo y forma y/o con datos incorrectos proporcionados por EL HUÉSPED.
16. Los únicos canales de venta directa oficiales para reservaciones de hospedaje y renta de salones en el hotel son los siguientes:
Vía telefónica: +52-984-148-6550 ó al 01800-212-9190;



HOTEL MAGIC EXPRESS
PLATA DEL CARMEN

- Email:** reservas@hotelmagicexpress.com o recepcion@hotelmagicexpress.com;
Web: www.hotelmagicexpress.com
Mostrador: Calle 54 Norte SMz 13 Mz 58 Lt 1, El Pedregal, Playa del Carmen, Quintana Roo, México. CP 77712.
17. Se aceptan las siguientes formas de pago en moneda nacional (pesos mexicanos MXN) y dólares de los Estados Unidos de América (USD):
Efectivo; tarjeta de débito, crédito y/o servicios Visa, MasterCard, American Express; transferencias electrónicas, depósitos bancarios.
En caso de pagar en USD, favor de consultar el tipo del cambio del día mostrado en la recepción del hotel. Para el caso de transferencias electrónicas y depósitos bancarios, el pago deberá reflejarse en el estado de cuenta de la compañía operadora, previo a su registro en recepción y acceso a la habitación el primer día de la reservación solicitada por el usuario o titular. Los datos de la cuenta bancaria de la empresa operadora son los siguientes:
BENEFICIARIO: Indi Travel, S. A. DE C. V.
CUENTA: 0189252797
CLABE: 012694001892527974
MONEDA: PESOS MEXICANOS
BANCO BENEFICIARIO: BBVA BANCOMER, SA
18. El hotel se reserva el derecho de admisión y/o permanencia dentro de las instalaciones del establecimiento y/u ofrecer sus servicios en caso de incumplir con las siguientes disposiciones:
- Cupo máximo de huéspedes por habitación, incluyendo menores de 12 años: 4 personas. (Cuestión de seguridad indicada por la Coordinación de Protección Civil del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo);
 - No se aceptan mascotas / animales, vehículos motorizados y/o bicicletas dentro de las habitaciones y áreas comunes internas del hotel. Herramienta pesada y equipo industrial, entre otros artículos, no se aceptan dentro de las habitaciones.
 - El establecimiento es un hotel libre de humo, por lo cual se prohíbe fumar en áreas cerradas. Favor de preguntar al personal del hotel por las áreas designadas para poder fumar.
 - Posesión, consumo y tráfico o venta de sustancias prohibidas por la Ley General de Salud mexicana.
- Cualquier otra disposición no considerada en este documento ante alguna incidencia, la Administración del hotel se reserva el derecho a decidir las medidas a tomar, buscando sobre todo el orden y la seguridad de otros huéspedes y personal que labora en él. El hotel a través de su compañía operadora, se reserva el derecho de admisión / registro / ingreso al inmueble por incumplimientos contractuales.
19. Por disposición de la autoridad y seguridad el cliente del hotel (titular de la reservación) acepta identificarse con algún documento oficial personal con fotografía vigente al momento de realizar el registro de su estancia (check-in) en la recepción. Ante negativa del usuario por dicha disposición, la reservación se cancela automáticamente y se aplicará la Política de Cancelación según fecha. Asimismo todos los ocupantes de la habitación deberán registrarse; mayores de edad (18+) deberán hacerlo con identificación oficial, menores de edad (18-) bajo tutela y responsabilidad de algún adulto o mayor de edad.
20. En caso de contar con algún vehículo y de utilizar el estacionamiento del hotel, se deberá ingresar los datos del mismo (marca, modelo, color, número de placa) en la tarjeta de registro. En caso de robo o daño del vehículo parcial o totalmente, el hotel se hace responsable. El hotel no ofrece servicio de estacionamiento personalizado (denominado coloquialmente como "Valet Parking") de vehículos automotores o de cualquier otro tipo. Cada usuario es responsable de su propio vehículo automotor y del estacionamiento del mismo dentro y/o fuera del establecimiento.
21. El hotel cuenta con servicio de restaurante y bar con horarios vespertinos y limitados. En estos horarios de apertura, se ofrece servicio de entrega (ROOM SERVICE) de alimentos y bebidas elaborados por el hotel.
22. Cualquier servicio externo (p.ej. entrega de alimentos, medicamentos) contratado por el huésped / cliente del hotel, será responsabilidad de él mismo. El hotel es ajeno y no intervendrá en ningún sentido en estas situaciones para cuestiones de pagos, reclamaciones, ...etc. Personal ajeno al hotel (terceras personas) tiene prohibida la entrada a las instalaciones del hotel.
23. El hotel cuenta con servicio de **venta al menudeo de alimentos y bebidas envasados** por medio de un expendedor automatizado. En contraprestación el cliente deberá liquidar el monto indicado por el expendedor automatizado para la entrega del producto. Cualquier reclamación será reportada al personal en recepción del hotel.
22. El Hotel cuenta con servicio en convenio de **traslado de personas / pasajeros entre el Aeropuerto Internacional de Cancún, Quintana Roo y el inmueble del Hotel** con la empresa **Operadora Mayan Sky, S.A. de C.V.** Para mayores informes sobre este servicio, favor de consultar el documento "Políticas y condiciones de contratación para transporte terrestre en convenio entre Operadora Mayan Sky, S.A de C.V. e Indi Travel, S.A. de C.V."
23. En el caso de manejo de grupos para hospedaje y renta de salones para eventos, el hotel a través de su empresa operadora, no incluye dentro de sus servicios coordinación de transporte ni logística de organización de los pasajeros, huéspedes o usuarios. Únicamente, por medio de un coordinador del grupo (titular de la reservación), un representante del hotel brindará toda la información necesaria acerca de los servicios de la empresa (p.ej. tarifas, designación de habitaciones y número de ocupantes por habitación con ayuda de una lista de nombres de huéspedes). Por cuestiones de seguridad, el responsable del grupo se obliga a entregar dicha lista al hotel con 24 horas de anticipación y a designar cada una de las personas dentro de las habitaciones asignadas. De no tener dicha lista y asignación, el hotel se reserva el derecho de dar acceso a los huéspedes del grupo a las habitaciones.
24. El Hotel ofrece servicio de restaurante y bar / cantina "Cocktail Magic" con venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, acompañada de botana (frituras, nueces) en cortesía y alimentos a la carta. Los precios se encuentran anunciados en la carta correspondiente del local, impuestos incluidos. Este servicio es exclusivo para huéspedes del hotel y no está abierto al público en general. El consumo de bebidas y alimentos se limita al área designada de bar / comedor dentro del inmueble del Hotel; prohibido el consumo en áreas comunes como pasillos, estacionamiento, vestíbulo interno y externo, piscina, gimnasio y áreas verdes. Para mayores informes (p.ej. horarios) sobre este servicio, favor de consultar el menú / la carta en las habitaciones y en área de bar, así como los anuncios correspondientes en recepción y personal del hotel.
25. El hotel ofrece, en horarios de servicio del restaurante bar, servicio a la habitación o ROOM SERVICE. El pedido podrá hacerse directamente en el establecimiento o vía telefónica por comunicación interna a la extensión señalada. El personal del hotel llevará los alimentos y bebidas solicitados a la habitación indicada, en donde el cliente deberá realizar el pago de forma inmediata; no podrá hacerse cargo a la cuenta de la habitación.
26. No se permite introducir, preparar ni elaborar alimentos ni bebidas, para su consumo en áreas comunes del inmueble (no hay descorche) ni en habitaciones. Por cuestiones de higiene y sanitarias, y también por indicaciones de la autoridad correspondiente, el hotel no puede resguardar para su conservación o refrigeración alimentos ni bebidas de huéspedes / usuarios, aun habiéndose adquirido en las instalaciones del mismo.
27. Para el resguardo de medicamentos que requieran temperatura de refrigeración / conservación, el huésped deberá firmar una carta responsiva que exime al hotel de cualquier responsabilidad en caso de alguna falla del equipo en donde éste se conserva. Este servicio no tiene costo adicional.

28. En caso de requerir servicio de almacenaje / consigna para diversos artículos antes, durante o después de la estancia del huésped, éste deberá firmar una carta responsiva, en la cual el cliente exige de toda responsabilidad al hotel y su personal a cargo en caso de daños o pérdidas parciales o totales. Este servicio está sujeto a disponibilidad de espacio dentro de las instalaciones del hotel. La empresa se reserva el derecho de admitir o aceptar la solicitud del cliente para fines de almacenaje y/o resguardo.
29. El hotel cuenta con servicio de arrendamiento por hora por concepto de uso de ordenadores / computadoras ubicadas en el centro de negocios, así como de impresión y fotocopiado. Las tarifas por uso de computadora se encuentran anunciadas en recepción. El servicio incluye únicamente uso de internet y demás aplicaciones y programas previamente instalados en el equipo; no podrá ser conectado ningún dispositivo externo como memorias electrónicas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares,...etc.
30. En caso de que el huésped reciba visita de algún conocido, se deberán reunir en la recepción o bar/lobby del hotel. En caso de que el visitante ingrese a la habitación, deberá entregar físicamente alguna identificación oficial. El tiempo máximo de estancia del visitante es de 1 (una) hora. En caso de exceder el tiempo permitido, se cobrará pasajero / ocupante (PAX) adicional al titular de la reservación.
31. El Hotel cuenta con servicio de préstamo en consigna de plancha de vapor, tabla de planchado y secadora de pelo para los usuarios registrados en el inmueble. Para hacer uso de este servicio, el usuario deberá firmar de recibido el equipo solicitado, en donde se le informa sobre el costo de tal, en caso de pérdida y/o daño significativo. En dicho vale se informa al usuario sobre el valor comercial del equipo en préstamo.
32. El uso de la piscina se limita a un horario de funcionamiento de 8:00 horas (8:00 a.m.) a 20:00 horas (8:00 p.m.). Los usuarios de este servicio son responsables de su seguridad personal. Todo menor de edad de 18 años, podrá hacer uso de este servicio únicamente acompañado por un adulto. Las toallas de baño que se encuentran en las habitaciones son para uso exclusivo dentro de las instalaciones del hotel y no podrán ser retiradas del mismo para uso externo (p.ej. playa). Daños parciales o totales deberán ser cubiertos por el usuario.
33. En caso de hacer mal uso del mobiliario y/o equipo propiedad del hotel, la empresa evaluará los daños provocados (según el valor comercial en el mercado) y el usuario se obliga a resarcirlos. Para este artículo se incluye manchado de los blancos (p.ej. toallas, sábanas, fundas, colchas, edredones, ...etc.) accidental no reportado en recepción o intencional. El hotel está consciente de este tipo de riesgos y accidentes, por lo que solicita a los huéspedes reportarlo para evitar cobros adicionales. En caso de negación de pago de daños, el hotel se reserva el derecho de seguir ofreciendo el servicio de hospedaje y de aplicarse, se hará la devolución correspondiente al cliente por los cuartos/noches pagados no devengados.
34. El cliente acepta cumplir con las políticas y condiciones detalladas en este documento al momento de realizar una reservación, pago de servicio y/o registro de entrada.
35. El presente contrato de adhesión, incluyendo políticas de reservación y términos de uso, está sujeto a cambios sin previo aviso. Dichas modificaciones serán publicadas por los medios antes mencionados.

AVISO DE PRIVACIDAD

En términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "Ley"), y el Reglamento de la misma (en lo sucesivo el "Reglamento"), Magic Express Hotel Playa del Carmen. (en lo sucesivo la "Empresa"), con domicilio en Calle 54 Norte SMz 13 Mz 58 Lt 1, El Pedregal, Playa del Carmen, Quintana Roo, México, CP 77712, México, le informa que de conformidad con la Ley y el Reglamento es responsable del tratamiento de sus datos personales. Los datos personales que la Empresa puede recabar en

su base de datos incluyen de manera enunciativa, más no limitativa, nombre, edad, sexo, nacionalidad, domicilio particular, datos de facturación, números de tarjeta de crédito y/o débito, número telefónico, correo electrónico, así como cualesquiera otros datos que se recaben por medios electrónicos, vía telefónica, o demás medios de difusión permitidos por la Ley, con motivo de la prestación de servicios que ofrece la Empresa. Dichos datos serán utilizados exclusivamente con alguna de las siguientes finalidades:

- a. Registro de huéspedes y usuarios de los servicios que brinda la Empresa, tales como hospedaje, restaurante, servicio de organización de eventos, servicios turísticos y comerciales en general.
- b. Facturación.
- c. Realización de cargos a tarjetas de crédito y/o débito.
- d. Envío de información promocional, ya sea en vía documental o electrónica, relacionada con los productos y servicios que ofrece la Empresa.
- e. En general, para la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa, sus empresas afiliadas y/o subsidiarias.

El almacenamiento de datos personales que realiza la **Empresa**, proporcionados por usted o su representante, es de buena fe y por tal motivo, se presume que éstos son ciertos, actualizados y completos, por lo que la **Empresa** no se hace responsable de que los datos personales contenidos en su base de datos cumplan con las características aquí descritas.

Los datos personales recabados por la **Empresa** serán debidamente resguardados conforme a las disposiciones de seguridad, administrativas, técnicas y físicas, establecidas en la **Ley** y el **Reglamento** para proteger dichos datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o divulgación no autorizada y serán tratados bajo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad, responsabilidad, seguridad y confidencialidad previstos en dicha **Ley** y el **Reglamento**.

Por otro lado, los datos personales que usted proporcione a la **Empresa** podrán transferirse y ser tratados dentro y fuera del país, por personas físicas o morales distintas a la **Empresa**, ya sean estas nacionales o extranjeras, para el mantenimiento y cabal cumplimiento de los servicios que brinda la **Empresa**.

Los titulares de datos personales que recabe la **Empresa** pueden ejercitar los derechos que les confiere la **Ley**, es decir, el derecho de acceder, rectificar, cancelar, limitar el uso o divulgación de sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos, o en su caso, revocar el consentimiento que para tal fin se haya otorgado, mediante el envío de la solicitud correspondiente al siguiente correo electrónico: reservas@hotelmagicexpress.com deberá cumplir con los requisitos que establece la **Ley**, y en consecuencia, la **Empresa** llevará a cabo el procedimiento correspondiente.

En la **Empresa** estamos conscientes que nuestra actividad cotidiana continuará evolucionando, por lo cual, le informamos que el presente Aviso de Privacidad podría ser modificado. En consecuencia, las modificaciones que en su caso se efectúen, le serán informadas de manera oportuna a través de cualquiera de los medios señalados por la **Ley** y su **Reglamento**.

En caso de que la **Empresa** no reciba su oposición expresa para que sus datos personales sean tratados en la forma y términos antes descrita, se entenderá que ha otorgado su consentimiento en forma tácita para ello.

Fecha de actualización: 30/11/2017

GLOSARIO

Hotel Magic Express – El Hotel / La Empresa, incluyendo el personal que para éste labora, con domicilio en Calle 54 Norte SMz 13 Mz 58 Lt 1, El Pedregal, Playa del Carmen, Quintana Roo, México, CP 77712

Indi Travel, S.A. de C.V. / Operador y Administrador del Hotel Magic Express – Compañía operadora

Cliente / huésped / usuario – Cualquier persona que pague por los servicios y/o productos ofrecidos por el Hotel Magic Express