****

**DIRECTORIO DE SERVICIOS**

*SERVICE DIRECTORY*

**BIENVENIDO** *WELCOME*

**Dear Guest:**

It is a pleasure for us to be your hosts and we want to assure you that we will do everything necessary to make your stay pleasant and memorable.

Personalized service to our guests is part of our philosophy and nothing is more important to us than your comfort within our state-of-the-art property.

This Guest Services Directory has been designed to provide you with basic information about hotel services and places of interest in the city of Monterrey, considered the Industrial Capital of the country.

Located in the new financial area of downtown Monterrey, Galería Plaza offers stylish and comfortable stays in its 206 rooms and suites, its ultramodern Brisas Business Club, as well as luxury amenities and services.

Check-in time: 15:00 h.

Check-out: 12:00 h.

We appreciate your preference.

Enjoy your stay.

**General Manager.**

**Estimado Huésped:**

Es para nosotros un placer poder ser sus anfitriones y queremos asegurarle que haremos todo lo necesario para que su estancia sea la más placentera y memorable.

El servicio personalizado a nuestros huéspedes es parte de nuestra filosofía y nada es más importante para nosotros que su comodidad dentro de nuestra vanguardista propiedad.

Este Directorio de Servicios a huéspedes ha sido diseñado para proporcionarle la información básica sobre los servicios del hotel y de los lugares de mayor interés en la ciudad de Monterrey, considerada la Capital Industrial del país.

Localizado en la nueva zona financiera del centro de Monterrey, Galería Plaza le ofrece estancias con estilo y comodidad en sus 206 habitaciones y suites, su Brisas Business Club con tecnología de punta, así como amenidades y servicios de lujo.

Hora de entrada: 15:00 h.

Hora de salida: 12:00 h.

Agradecemos su preferencia.

Disfrute su estancia,

**Gerente General.**

**BRISAS EXPRESS**

**BRISAS EXPRESS**

**Una llamada lo hace todo.**

Oprima el botón “Brisas Express” en el teléfono para los siguientes servicios:

* Servicio al cuarto
* Ama de llaves
* Servicio de despertador
* Servicio de limpieza y calzado
* Emergencia
* Servicio médico
* Mantenimiento

**Concierge**

Oprima Concierge en su teléfono para los

siguientes servicios:

* Alquiler de autos
* Asistencia con su equipaje / Botones
* Farmacia
* Información general
* Información de lugares turísticos
* Información de líneas aéreas
* Paquetería
* Reservaciones de restaurantes
* Servicio de lavandería
* Servicios religiosos
* Servicio de mensajería
* Taxi
* Valet parking

**A call does it all.**

Press the “Brisas Express” button on your phone for the following services:

* Room Service.
* Housekeeping
* Wake-up call service
* Shoeshine Service
* Emergency
* Medical service
* Maintenance

**Concierge**

Press Concierge on your phone for

the following services:

* Car Rental
* Assistance with your luggage / Bellboys
* Pharmacy
* General Information
* Tourist information
* Airline Information
* Parcel Service
* Restaurant reservations
* Laundry service
* Religious services
* Courier Service
* Taxi
* Valet parking

**\*** Para el uso de estos servicios, favor de marcar:

**\*** For the use of these services, please call:

****

**SERVICIOS**

*SERVICES*

**SERVICIOS** *SERVICES*

**Pool**

Enjoy your favorite drink while sunbathing in our outdoor heated pool in front of the Plaza Restaurant. Open from 8am to 8pm.

**Housekeeping**

If you require additional services such as: pillows, sewing kits, cribs, extra beds, amenities, accessories, blankets, laundry and dry cleaning, please call Reception.

**Safety deposit box**

Available in all rooms. Please do not leave valuables or money in the room, as the hotel is not responsible for values not deposited in the safe box.

**Groups and Conventions**

We have a professional team of specialists that will help you with all of your event needs. For information and quotes call the Sales office, at ext. Our Groups and Convention Services staff will be happy to assist you.

**Alberca**

Disfrute de su bebida favorita mientras se asolea en nuestra alberca climatizada al aire libre frente al Restaurante Plaza. Abierto de 8:00 a 20:00 h.

**Ama de llaves**

Si requiere servicios adicionales como: almohadas, costureros, cunas, camas extras, amenidades, accesorios, cobertores, lavandería y tintorería, por favor llame a recepción.

**Caja de seguridad**

Disponibles en todas las habitaciones. Por favor, no deje objetos de valor o dinero en la habitación, ya que el hotel no se hace responsable por valores no depositados en la caja de seguridad.

**Grupos y Convenciones**

Contamos con un equipo profesional de ejecutivos para atender todas sus necesidades de eventos. Para información y cotizaciones llame a la oficina de Ventas, en la ext. Nuestro personal de Servicio a Grupos y Convenciones tendrá mucho gusto de atenderle.

**\*** Para el uso de estos servicios, favor de marcar:

**\*** For the use of these services, please call:

****

**Business Center**

Fully equipped to meet your work needs, we have 4 executive rooms for private meetings, WIFI, photocopier, printer, computer equipment and courier service. Located on level 2. Open from Monday to Saturday from 6:30 to 21:00 h and Sunday from 9:00 to 17:00 h. For use outside of these hours, please contact Reception.

**Electric current**

The electrical power supply in rooms is 110 volts/60 cycles. We have converters with European input or American output, dial the Concierge to request one.

**Medical Service**

The hotel has an external Medical Service agreement with one of the best hospitals in the city. Just dial ext. 0 or Brisas Express to contact and request service to your room. The cost for the medical service is arranged directly with the doctor on duty.

**Parking**

At no cost to our guests.

**Centro de Negocios**

Completamente equipado para satisfacer sus necesidades de trabajo, contamos con 4 salas ejecutivas privadas para juntas, WIFI, fotocopiadora, impresora, equipo de cómputo, servicio de mensajería, Ubicado en el nivel 2 Abierto de lunes a sábado de 6:30 a 21:00 h y domingo de 9:00 a 17:00 h. Fuera de este horario, solicite su apertura en Recepción.

**Corriente eléctrica**

El suministro de energía eléctrica en habitaciones es de 110 volts/60 ciclos. Contamos con convertidores con entrada europea o salida tipo americano, para solicitar uno marque Concierge.

**Servicio Médico**

El hotel cuenta con un convenio de Servicio Médico externo con uno de los mejores hospitales de la ciudad. Solo marque ext. 0 o Brisas Express para ponerse en contacto y solicitar el servicio hasta su habitación. Los costos por servicio son directamente con el médico en turno.

**Estacionamiento**

Sin costo para nuestros huéspedes.

**\*** Para el uso de estos servicios, favor de marcar:

**\*** For the use of these services, please call:

****

**Valet parking**

Si desea tener su automóvil listo a la salida, por favor solicitarlo con un mínimo de 15 minutos de anticipación. (Le sugerimos registrarlo con los botones desde su llegada).

**Gimnasio**

Conecte su cuerpo y su mente en nuestras instalaciones deportivas. Equipado con aparatos nuevos, nuestro espacio le proporcionará innumerables opciones para mantenerse en forma durante su estancia. Abierto diariamente las 24 horas.

**Área de Yoga**

Para los amantes de esta disciplina tenemos un espacio para despejar la mente y conectar con la energía espiritual, ubicado en el nivel 2 a un costado del Gimnasio.

**Solicitud para extender estancia**

Este servicio está sujeto a la disponibilidad del hotel.

**Reservaciones**

Para realizar alguna reservación en Galería Plaza Monterrey por favor comuníquese al departamento de reservaciones del hotel en la ext. 388 o 276, o si requiere información de alguno de nuestros hoteles Las Brisas, por favor comuníquese a los teléfonos (55)5339.1000 o 800.227.4727 en horarios de oficina.

**Seguridad**

Todas nuestras habitaciones están provistas con una cerradura individual y una mirilla.

**Mascotas**

No se permite el ingreso de mascotas al hotel. Para mayores informes comunicarse con Concierge.

**Valet parking**

If you wish to have your car ready upon departure, please request it at least 15 minutes in advance (we suggest you register it with the bellboys at your arrival).

**Gym**

Connect your body and mind in our sports facilities. Appointed with new equipment, our space will provide you with countless options to stay fit during your stay. Open 24 hours a day.

**Yoga Area**

For the lovers of this discipline we have the perfect space to clear the mind and connect with spiritual energy, located on level 2 next to the Gym.

**Request to extend your stay**

This service is subject to hotel availability.

**Reservations**

To make a reservation at Galería Plaza Monterrey please contact the hotel's reservations department extensions 388 or 276, or if you require information from any of our Las Brisas hotels, please contact us at (55)5339.1000 or 800.227.4727 during office hours.

**Security**

All our rooms are provided with an individual lock and a peephole.

**Pets**

Pets are not allowed to enter the hotel. For more information, contact the concierge.

**\*** Para el uso de estos servicios, favor de marcar:

**\*** For the use of these services, please call:

****

**Privacy**

If you want privacy in your room, simply put the Do Not Disturb sign on the door knob and notify the operator to take messages of all your phone calls.

**Room Service**

Room service is available 24 hours a day. After making your meal selection your can place your order dialing Brisas Express.

**Dry Cleaning and Laundry**

For laundry or ironing service, please dial Brisas Express. We offer same day delivery service if your clothes are received before 10am. Available from Monday to Friday

**Privacidad**

Si desea privacidad en su habitación, simplemente ponga el candado de “No Molestar” en la perilla de la puerta y avise a la operadora que tome mensaje de todas sus llamadas telefónicas.

**Room Service**

El servicio a cuartos está disponible las 24 horas del día. Después de seleccionar sus platillos favor de confirmar su orden a través de Brisas Express.

**Tintorería y lavandería**

Para servicio de lavado o planchado, por favor oprima Brisas Express. Le ofrecemos servicio de entrega el mismo día si se recibe su ropa antes de las 10 hrs. Está disponible de lunes a viernes.

**\*** Para el uso de estos servicios, favor de marcar:

**\*** For the use of these services, please call:

****

**Banquet Rooms**

We have a comfortable meeting room with capacity for up to 300 people, fully equipped to carry out business meetings, social events and conventions.

**Services include:**

* Cocktails, coffee breaks, breakfasts, trade show, etc.
* Fully equipped kitchen
* Parking
* Loading and unloading area
* Elevator access
* Terrace Area

**Internet**

No additional cost (only if requiring higher bandwidth). Request a code at Reception.

**Spa**

Where you can enjoy a wide variety of massage services, it has single and couples cabins, as well as facial treatments, and of course our special packages for brides and honeymoons. Located on Level Two. For reservations contact Concierge.

**Socially responsible hotel**

Save nature, not everything is pink. Sometimes it must be green. Help us protect our environment. When washing the linens large amounts of water and detergent are spread out into the ecosystem.

Our standard: change your linens every third day during your stay. If you prefer that your linens be changed daily, place the sustainability card on your pillow in the morning and your sheets will be changed that day.

**Preserve, you decide.**

**Salones de Banquetes**

Contamos con un cómodo salón con capacidad hasta para 300 personas, totalmente equipados para llevar a cabo reuniones de trabajo, eventos sociales y convenciones.

**Sus servicios incluyen:**

* Cocteles, coffee break, desayunos, exhibición comercial, etc.
* Cocina totalmente equipada
* Estacionamiento
* Área de carga y descarga
* Acceso por elevador
* Área de Terraza

**Internet**

Sin costo adicional (solo que requiera un mayor ancho de banda). Solicite un código en Recepción.

**Spa**

Donde puede disfrutar de la gran variedad de servicios de masajes, cuenta con una cabina individual y para pareja, además de tratamientos faciales, y por supuesto no pueden faltar los paquetes especiales para novias y lunamieleros. Ubicado en Nivel Dos. Para reservaciones comunicarse a Concierge.

**Hotel socialmente responsable**

Salvemos la naturaleza, no todo es color de rosa. A veces debe ser verde. Ayúdenos a proteger nuestro ambiente. En el lavado de blancos una gran cantidad de agua y toneladas de detergente son esparcidos en el ecosistema.

Nuestro estándar: cambiar sus blancos cada tercer día durante su estancia. Si usted prefiere que sus blancos sean cambiados diariamente, coloque la tarjeta de sustentabilidad sobre su almohada en la mañana y sus sábanas serán cambiadas ese día.

**Conserva, tú decides.**

**Energy Saving**

We have a master switch at the entrance of your room, which activates lights and outlets. Help us preserve the environment, contribute to energy saving turning off the master switch every time you leave the room. Turn off your air conditioning and/or heating with the remote control when leaving, keep the doors closed when the equipment is in operation, this will help us to save energy.

Help us preserve water, when you use the showers and sinks please close the faucet when it is not being used and report any leakage that you may have in your bathroom.

**Environmental and social sustainability policy**

Hotel Galería Plaza Monterrey is committed to achieving best practices in environmental and social sustainability and has partnered with EarthCheck, the world's leading supplier of benchmarking and certification services.

**Ahorro de energía**

Contamos con un switch maestro a la entrada de su habitación, el cual activa luces y contactos. Ayúdenos a conservar el medio ambiente, contribuya con el ahorro de energía, apagando el switch maestro cada vez que salga de la habitación. Apague su aire acondicionado y/o calefacción con el control remoto al salir, mantenga las puertas cerradas cuando el equipo esté en funcionamiento, eso

reducirá su tiempo de trabajo y nos ayudará

al ahorro de energéticos.

Ayúdenos a conservar el agua, cuando haga uso de regaderas y lavamanos cierre las llaves de las mismas cuando no se estén utilizando y repórtenos cualquier fuga que llegara a tener en su baño.

**Política de sustentabilidad medioambiental y social**

Hotel Galería Plaza Monterrey está comprometido con el logro de las mejores prácticas de sustentabilidad medioambiental y social y se ha asociado a EarthCheck, la empresa líder mundial en la provisión de servicios de benchmarking y certificación.

**ACTIVIDADES**

**DE INTERÉS**

*ACTIVITIES OF INTEREST*

**ACTIVIDADES DE INTERÉS** *ACTIVITIES OF INTEREST*

**Places of interest:**

* Historic Center
* Paseo Santa Lucia
* Parque Fundidora
* Chipinque Ecological Park
* Cerro de la Silla
* Macro Plaza
* Cerro del Obispado
* Pabellón M
* Rayados de Monterrey Soccer team Stadium(Tour)
* Top Golf

**Other Museums:**

* Beer Museum
* Museum of History
* Baseball Museum
* Steel Museum
* Marco Museum

**Other Historic Sites:**

* Pueblo Mágico Villa de Santiago
* Grutas de García (Grotto)
* La Huasteca
* Cola de Caballo Waterfall
* Los Cavazos
* Presa de la Boca (Dam)
* Estrella (Biopark)

**Lugares de interés:**

* Centro Histórico
* Paseo Santa Lucia
* Parque Fundidora
* Parque Ecológico Chipinque
* Cerro de la Silla
* Macro Plaza
* Cerro del Obispado
* Pabellón M
* Estadio de Futbol Rayados de Monterrey (Tour)
* Top Golf

**Otro Museos:**

* Museo de la Cerveza
* Museo de Historia
* Museo del Baseball
* Museo del Acero
* Museo Marco

**Otros Sitios Históricos:**

* Pueblo Mágico Villa de Santiago
* Grutas de García
* La Huasteca
* Cascada Cola de Caballo
* Los Cavazos
* Presa de la Boca
* Bio Parque Estrella

**PROTECCIÓN Y SEGURIDAD**

*SELF PROTECTION AND IN-ROOM SECURITY*

**PROTECCIÓN Y SEGURIDAD** *SELF PROTECTION AND IN-ROOM SECURITY*

Our greatest concern is your safety, so please take note of the following recommendations:

* When settling in the hotel, it is advisable to locate the available emergency exits. On the inside of the door of your room you will find the evacuation routes that should be used in case of emergency, please locate the nearest fire extinguishers and emergency stairs.
* In case of emergency, do not walk barefoot, do not light matches, do not turn on the light or touch electrical cables or objects in contact with them.
* Always use your safety deposit box. According to Mexican laws, the hotel is not responsible for items of value that are not deposited in them.
* For greater security, always use the lock of your room and do not allow visits without having prior identification of them. For this purpose, please register your visitors at Reception. If you doubt the identity of someone knocking on your door or if you misplace your key, report it immediately to Reception.
* The hotel has Civil Liability Insurance.

Nuestra mayor preocupación es su seguridad, por lo cual le pedimos tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

* Al instalarse en el hotel, es recomendable ubicar las salidas de emergencia disponibles. En la parte interior de la puerta de su habitación encontrará las rutas de evacuación que deberán ser usadas en caso de emergencia, por favor ubique los extintores y escaleras de emergencia más cercanos.
* En caso de emergencia, no camine descalzo, no encienda cerillos, no prenda la luz ni toque cables eléctricos u objetos en contacto con ellos.
* Utilice siempre su caja de seguridad. De acuerdo a las leyes mexicanas, el hotel no se hace responsable por aquellos artículos de valor que no sean depositados en las mismas.
* Para mayor seguridad, siempre utilice el cerrojo de su habitación y no admita visitas sin tener previa identificación de la misma. Para tal efecto, por favor haga el registro de sus visitas en Recepción. Si duda de la identidad de alguien que llame a su puerta o si extravía su llave, repórtelo de inmediato a Recepción.
* El hotel cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil.

**In case of fire**

* Locate emergency exits.
* Count and remember the number of doors between the emergency exits and your room.
* Locate the nearest alarm and extinguisher. Study the layout of your room and identify any objects that may help or obstruct an emergency exit.
* Read all the information found in the regulations found inside the closet.
* Always keep the key to your room near the bed.
* If the fire is in your room, exit the room to the hallway, close the door and notify Reception.
* If the fire is not in your room, test with your hand if the door is hot before opening it. If the door is hot, stay in your room and ask the operator for help. Cover the slits with wet towels to prevent smoke from entering and wait for someone to come to your aid. If the door is not hot, open the door carefully and take your room key. Close the door when leaving and look for the nearest meeting point.
* If the corridor has smoke, stay down to breathe and locate our meeting point.

**En caso de incendio**

* Localice las salidas de emergencia.
* Cuente y recuerde el número de puertas entre las salidas de emergencia y la de su habitación.
* Localice la alarma y extintor más cercanos. Estudie la distribución de su habitación e identifique cualquier objeto que pueda ayudar u obstruir una salida de emergencia.
* Lea toda la información que se encuentra en el reglamento que está dentro del clóset
* Mantenga siempre la llave de su habitación cerca de la cama.
* Si el incendio es en su habitación, salga al pasillo cierre la puerta y avise a Recepción.
* Si el incendio no es en su habitación, pruebe con la mano si la puerta está caliente antes de abrirla. Si la puerta está caliente, permanezca en su habitación y pida ayuda a la operadora. Tape las rendijas con toallas mojadas para evitar la entrada de humo y espere a que lleguen a su ayuda. Si la puerta no está caliente, abra la puerta con cuidado y tome la llave de su habitación. Ciérrela al salir y busque el punto de reunión más cercano.
* Si el corredor tiene humo, manténgase agachado para respirar y ubique nuestro punto de reunión.

**In case of an earthquake**

* Keep calm, always keep in mind that hasty movements are not always the most convenient. Speak calmly and try to inspire confidence in those who are with you.
* Do not be alarmed by an electrical short circuit, glass rumbling, or objects falling to the ground.
* If you are inside the building, stay there, position yourself under a desk, a table, or next to a column or girder. Stay away from windows or hanging objects that may come off. Because there are objects that can fall, there may be greater danger outside. Stay inside!
* Do not light matches or lighters, or operate any electrical switches.
* Always wear shoes or boots. Don't walk barefoot.
* Do not touch electrical cables that have fallen to the ground or objects in contact with such cables.
* Do not use the phone except to report emergencies

**En caso de sismo**

* Mantenga la calma, tenga siempre en mente que los movimientos apresurados no siempre son los más convenientes. Hable con tranquilidad y procure inspirar confianza a quienes están con usted.
* No se alarme por cortos eléctricos, estruendos de cristales u objetos que caen al suelo.
* Si usted se encuentra en el interior del

edificio, permanezca ahí, colóquese debajo de un escritorio, una mesa o junto a una columna o trabe.

* Manténgase lejos de las ventanas u objetos colgantes que puedan desprenderse. Debido a que existen objetos que pueden caer, en el exterior puede haber mayor peligro. ¡Permanezca dentro!
* No encienda cerillos ni encendedores, ni opere ningún interruptor eléctrico.
* Utilice siempre zapatos o botas. No camine descalzo.
* No toque los cables eléctricos que se hayan caído al suelo ni los objetos en contacto con dichos cables.
* No use el teléfono excepto para reportar emergencias.

**Access**

Do not allow strangers to access your room. If you are expecting visitors or have any questions about anyone, please contact Reception

**Keys**

Always keep your key with you and never give it to anyone else, if you lose your key please report

it immediately to the front desk to avoid any misuse.

**Security Tips**

* When going out during the day or night do not carry large amounts of cash, jewelry or several credit cards.
* Avoid using street taxis. The service can be requested through the hotel.
* When going to a bar or nightclub be cautious. Make sure these have a good reputation. Preferably do not go alone.
* Do not provide room number or invite strangers to your room.
* Use ATMs during the day and in crowded places, such as shopping malls.
* Avoid dealing with street vendors.

**Theft**

The hotel is not responsible for damage or disappearance of personal objects and valuable that are not protected by the safe deposit box in your room or other objects such as personal computers, personal agendas, portfolios, handbags, cell phones, luggage, cameras, video cameras, etc. that are not physically in custody, care and control by the hotel staff. Nor is it responsible for acts of authority, war, vandalism, sabotage, strikes and popular riots, terrorism, guerrillas, invasion, etc.

**Accesos**

No permita el acceso a su habitación de personas desconocidas. Si espera visitas al hotel o tiene alguna duda acerca de alguna persona, por favor comuníquese a Recepción

**Llaves**

Mantenga su llave siempre con usted y no la entregue nunca a otras personas, si llegara a extraviar su llave favor de informar de

inmediato a Recepción para evitar un mal uso de la misma.

**Tips de seguridad**

* Al salir ya sea de día o de noche no lleve consigo grandes cantidades de efectivo, joyas o varias tarjetas de crédito.
* Evite utilizar taxis de la calle. El servicio puede ser solicitado a través del hotel.
* Cuando acuda a un bar o centro nocturno sea precavido. Asegúrese de que estos sean de buena reputación. De preferencia no vaya solo.
* No proporcione el número de habitación o invite extraños a la misma.
* Utilice cajeros automáticos de día y en lugares concurridos, tales como centros comerciales.
* Evite el trato con vendedores ambulantes.

**Robos**

El hotel no se hace responsable por daños o desaparición de objetos de uso personal y de valor que no estén a resguardo de la caja de seguridad de su habitación o demás objetos tales como computadoras personales, agendas personales, portafolios, bolsas de mano, celulares, equipaje, cámaras fotográficas, videocámaras, etc. que no estén físicamente bajo custodia, cuidado y control por el personal del hotel. Tampoco se hace responsable por actos de autoridad, guerra, vandalismo, sabotaje, huelgas y alborotos populares, terrorismo, guerrillas, invasión, etc.

**Parking**

The hotel is not responsible for any mechanical or electrical failures, nor for total or partial theft of vehicles that are not under the custody and control of the hotel.

As well as for valuable objects or of personal use forgotten inside the vehicle.

**Estacionamiento**

El hotel no se hace responsable en ningún caso por fallas mecánicas o eléctricas, ni por robo total o parcial de vehículos que no estén bajo custodia y control del hotel.

Asimismo, por objetos de valor o de uso personal olvidados en el interior de éstos.

**REGLAMENTO INTERNO**

*HOTEL RULES*

**REGLAMENTO INTERNO** *HOTEL RULES*

**Disposiciones generales**

1.- Una vez aceptadas las condiciones con las que el HOTEL prestará los servicios ofrecidos al HUÉSPED, éste quedará sujeto a las disposiciones de este reglamento, considerándolo como contrato y estará obligado al cumplimiento de todos sus puntos.

2.- El siguiente reglamento tendrá como vigencia el tiempo que dure la estancia o prestación de los servicios que da el HOTEL al HUÉSPED y hasta ser liquidado el adeudo o gasto derivado de la prestación de los servicios al HUÉSPED.

3.- El HOTEL no se reserva la prestación de sus servicios a ninguna persona por razones de raza, religión, orientación sexual, condición física o socioeconómica.

4.- El HOTEL se reserva el derecho de admisión de las personas que quieran hospedarse o hacer cualquier uso de las instalaciones o servicios que se ofrecen y que atenten contra la seguridad de los huéspedes y/o empleados, y que vengan bajo los influjos del alcohol o alguna droga no autorizada.

5.- El HUÉSPED que presente una actitud agresiva, amenazante o que falte al respeto de cualquier forma, ya sea al personal del HOTEL o a sus huéspedes, el HOTEL tendrá la facultad de solicitarle su salida y será denunciado con las autoridades competentes.

6.- El HOTEL no está obligado a aplicar ningún tipo de descuento. Por tanto, las promociones o descuentos que se ofrezcan al HUÉSPED quedarán a criterio del HOTEL.

**General provisions**

1.- Once the conditions with which the HOTEL will provide the services offered to the GUEST have been accepted, the latter will be subject to the provisions of these regulations, considering them as a contract and will be obliged to comply with all its clauses.

2.- The following regulations will be valid for the duration of the stay or provision of the services provided by the HOTEL to the GUEST and until the debit or expense derived from the provision of the services to the GUEST is settled.

3.- The HOTEL does not reserve the right to provide services to any person for reasons of race, religion, sexual orientation, physical or socio-economic condition.

4.- The HOTEL reserves the right of admission to people who wish to stay or make use of the facilities or services offered and that threaten the safety of guests and/or employees, and who come under the influence of alcohol or any unauthorized drug.

5.- The GUEST who presents an aggressive, threatening or disrespectful attitude in any way, either to the HOTEL staff or to its guests, the HOTEL will have the right to request their departure and will be reported to the proper authorities.

6.- The HOTEL is not obliged to apply any type of discount. Therefore, the promotions or discounts offered to the GUEST will be at the discretion of the HOTEL.

7.- El HOTEL se reserva los derechos sobre la programación de las actividades internas, centros de consumo, áreas recreativas y demás servicios ofertados, las cuales pueden ser cambiadas o modificadas de acuerdo a la operación y necesidades del HOTEL, sin previo aviso.

8.- Todo HUÉSPED que cuente con vehículo y circule dentro de la propiedad del HOTEL deberá respetar en todo momento los límites de velocidad y normas de seguridad establecidos por el mismo. El estacionamiento del hotel es para uso exclusivo de los huéspedes y clientes. El HOTEL no se hace responsable por daños ocasionados al vehículo derivado de caso fortuito, fuerza mayor o accidentes provocados por otro vehículo, robo de partes o artículos dejados dentro del vehículo.

**Registro, identificación y salida de huéspedes**

9.- El HOTEL exhibe en el área de Recepción su categoría, las tarifas de hospedaje vigentes y este reglamento, conforme a lo señalado en la NOM\_010\_- TUR\_2001. El importe del hospedaje deberá ser liquidado en su totalidad por el HUÉSPED en la moneda de los Estados Unidos Mexicanos, en efectivo o tarjeta de crédito vigente; no se aceptan cheques como forma de pago. El HOTEL se reserva el derecho de exigir el pago al término del hospedaje o periódicamente, a discreción y conveniencia del HOTEL. En caso de que el HUÉSPED no pague al HOTEL el total del alojamiento, la Gerencia del HOTEL rescindirá automáticamente su contrato de hospedaje, exigiendo de inmediato el desalojo de la habitación y reteniendo el equipaje en garantía. En caso de no pagar al HOTEL en un plazo de treinta días naturales, éste tendrá la facultad para realizar un inventario del equipaje con la presencia de dos testigos para ofertarlo a la venta. Si el HOTEL determina que el valor de dicho equipaje es menor a la cantidad adeudada, se procederá ante las autoridades competentes.

7.- The HOTEL reserves the rights over the programming of internal activities, food and beverage facilities, recreational areas and other services offered, which can be changed or modified according to the operation and needs of the HOTEL, without prior notice.

8.- Any GUEST who has a vehicle and circulates within the premisses of the HOTEL must respect at all times the speed limits and safety rules established by the HOTEL. Hotel parking is for the exclusive use of guests and clients. The HOTEL is not responsible for damage caused to the vehicle due to unforeseen circumstances, force majeure or accidents caused by another vehicle, theft of parts or items left inside the vehicle.

**Registration, identification and departure of guests**

9.- The HOTEL exhibits its category at the Reception area, as well as the current accommodation rates and these regulations, as indicated in NOM\_010\_- TUR\_2001. The amount corresponding to the accommodation must be paid in full by the GUEST in the currency of the United Mexican States, in cash or valid credit card; checks are not accepted as a form of payment. The HOTEL reserves the right to demand payment at the end of the stay or periodically, at the discretion and convenience of the HOTEL. In the event that the GUEST does not pay the HOTEL the total amount for the accommodation, the HOTEL management will automatically terminate the accommodation contract, immediately demanding the eviction of the room and retaining the luggage as a guarantee. In case the guest does not pay the HOTEL within thirty calendar days, the HOTEL will have the right to carry out an inventory of the luggage with the presence of two witnesses to offer it for sale. If the HOTEL determines that the value of such baggage is less than the amount due, it will follow suit before the competent authorities.

10.- Todo HUÉSPED que se aloje en el HOTEL tendrá la obligación de registrarse en la tarjeta de registro de huéspedes indicando su nombre, dirección y definiendo la fechas de registro y salida del HOTEL, así como el nombre y edad de las personas que lo acompañan. Por razones de seguridad, en el momento del registro del HUÉSPED se requerirá una identificación oficial vigente con fotografía de todos los huéspedes registrados y sus visitas. La identificación con fotografía también debe coincidir con el nombre que figura en la reserva. El HOTEL se reserva el derecho de negar el ingreso a los huéspedes que no posean una identificación válida con fotografía. Los datos e información personal proporcionados por el HUÉSPED al HOTEL será recabados, tratados y almacenados en los términos y condiciones del Aviso de Privacidad que fue dado a conocer a su ingreso al HOTEL en la Recepción o en la tarjeta de registro y podrá consultarlo para su comodidad en la siguiente dirección electrónica: [www.galeriaplazahotels.com.mx/es/Monterrey/avisodeprivacidad](http://www.galeriaplazahotels.com.mx/es/Monterrey/avisodeprivacidad)

11.- El costo del hospedaje es por fracción o día completo que se computará de las 15:01 horas de un día a las 12:00 horas del día siguiente y después contando con una hora de tolerancia para desocupar la habitación en su totalidad. En caso de que el HUÉSPED no desocupe la habitación a tiempo se le cargará directamente a su cuenta un día adicional de hospedaje.

**Habitaciones y áreas de uso común**

12.- Las habitaciones, áreas comunes y centros de consumo estarán

disponibles para el uso exclusivo de los HUÉSPEDES durante su tiempo de estancia o la prestación de los servicios que contrate con el HOTEL.

10.- All GUESTS staying at the HOTEL will be obliged to register on the guest registration card indicating their name, address and defining the dates of check-in and check-out of the HOTEL, as well as the name and age of the people who accompany them. For security reasons, a valid government-issued photo identification of all registered guests and their visitors will be required at the time of check-in. Photo ID must also match the name on the reservation. The HOTEL reserves the right to deny entry to guests who do not possess a valid photo ID. The data and personal information provided by the GUEST to the HOTEL will be collected, processed and stored in the terms and conditions of the Privacy Notice that was disclosed upon entering the HOTEL at the Reception or on the registration card and can be consulted for his/her convenience at the following electronic address:

[www.galeriaplazahotels.com.mx/en/Monterrey/privacy\_statement/](http://www.galeriaplazahotels.com.mx/en/Monterrey/privacy_statement/)

11.- The cost of lodging is per fraction or full day that will run from 15:01 hours of a day to 12:00 hours of the next day and then having an hour of tolerance to vacate the room permanently. In the event that the GUEST does not vacate the room on time, an additional day of stay will be charged directly to his/her account.

**Rooms and common use areas**

12.- Rooms, common areas and food and beverage centers will be available for the exclusive use of GUESTS during their stay or the provision of services contracted with the HOTEL.

13.- Cualquier persona que sea sorprendida en la habitación de un HUÉSPED, que no haya sido registrada previamente en la Recepción del HOTEL y sin el consentimiento del HUÉSPED, será motivo suficiente para que la Gerencia exija a dicha persona su salida de la habitación o incluso del HOTEL con las implicaciones legales que esto conlleve, de haber algún ilícito derivado de esta acción. El HOTEL se reserva el derecho de ejercer acción legal.

14.- Está prohibido el uso de velas, resinas o parafinas dentro de las habitaciones, además del uso de aparatos o equipos de combustión. Tampoco se permitirá el almacenamiento de alimentos, combustible o químico. El HUÉSPED será responsable de resarcir o pagar el daño, derivado de un problema que afecte el equipo o infraestructura de la habitación o del HOTEL.

15.- Está prohibido colgar ropa mojada en las ventanas, mobiliario y equipo eléctrico de la habitación, así como en lugares de uso común que afecten la vista pública. Cualquier daño ocasionado al mobiliario y equipo eléctrico propiedad del HOTEL será responsabilidad del HUÉSPED.

16. Queda prohibido al HUÉSPED clavar o colocar retratos, imágenes u otros objetos en las paredes, techo, piso y mobiliario, modificar o alterar la decoración de la habitación y zonas exteriores, tener medicinas o sustancias que por su olor o fetidez hagan desagradable el ambiente de la habitación y/o a la vez molesten a los demás usuarios.

17.- Queda prohibido utilizar aparatos de sonido dentro de las instalaciones del HOTEL que alteren el orden público. La gerencia del HOTEL podrá solicitarle al HUÉSPED el bajar los niveles de sonido asegurando así la tranquilidad de los demás huéspedes.

13.- Any person who is surprised in the room of a GUEST, who has not been previously registered at the Reception of the HOTEL and without the consent of the GUEST, will be sufficient reason for the Management to demand that said person leave the room or even the HOTEL with the legal implications that this entails, if there is any offense derivative from this action, the HOTEL reserves the right to take legal action.

14.- The use of candles, resins or paraffin wax inside the rooms is prohibited, as well as the the use of combustion devices or equipment. Storage of food, fuel or chemicals is also prohibited. The GUEST will be responsible for compensating or paying for the damage, derived from a problem that affects the equipment or infrastructure of the room or the HOTEL.

15.- It is forbidden to hang wet clothes from the windows, furniture and electrical equipment in the room, as well as in places of common use that affect the public view. Any damage caused to the furniture and electrical equipment property of the HOTEL will be the responsibility of the GUEST.

16. It is forbidden for the GUEST to nail or place portraits, images or other objects on the walls, ceiling, floor or furniture, modify or alter the decoration of the room and outdoor areas, have medicines or substances that due to their smell or foulness make the environment of the room unpleasant and/or upset other users.

17.- It is forbidden to use sound devices inside the HOTEL facilities that disturb public order. The HOTEL management may ask the GUEST to lower the sound levels thus ensuring the tranquility of the other guests.

18.- Las toallas son propiedad del HOTEL y no se permite que salgan de la habitación, en el caso de las albercas se proporcionan sin costo alguno dentro en estas áreas. Las toallas prestadas dentro de la alberca deberán ser devueltas el mismo día, en el horario de funcionamiento de la alberca y en el lugar donde le fueron entregadas. En caso de extraviarlas, se cargará el costo de la misma a la cuenta del HUÉSPED. El HOTEL cuenta con un sistema de control de toallas que deberá ser respetado en tiempo y forma por el HUÉSPED.

19.- Para hacer uso de las albercas, el HUÉSPED deberá utilizar ropa adecuada y apropiada que no dañe la higiene o afecte la moral de los demás huéspedes. Las albercas no cuentan con servicio de vigilancia o salvavidas, por lo que cualquier accidente por imprudencia del HUÉSPED será total responsabilidad del mismo.

20.- Por seguridad, está prohibido el consumir alimentos y usar vasos o botellas de vidrio en las áreas de albercas, dentro de ellas y en otras áreas de recreación acuáticas.

21.- El HUÉSPED deberá respetar y conducirse conforme a los reglamentos y normas de conducta establecidas por el HOTEL para el uso de las áreas de uso común, esparcimiento, deportivas y acuáticas, en su caso.

22.- No se permite la introducción de alimentos y bebidas a las instalaciones del HOTEL.

18.-The towels are property of the HOTEL and are not allowed to leave the room. At the swimming pool, areas towels are provided free of charge. The towels provided at the pool areas must be returned on the same day, during the pool's operating hours and at the place where they were delivered. In case of loss, the cost of the towell will be charged to the GUEST's account. The HOTEL has a towel control system that must be respected in good time and due form by the GUEST.

19.- To make use of the swimming pools, the GUEST must wear adequate and proper clothing that does not damage the hygiene or affect the moral of the other guests. The pools do not have surveillance or lifeguard service, so any accident due to the recklessness of the GUEST will be the total responsibility of the GUEST.

20.-For security reasons, it is forbidden to consume food and use glass bottles or containers in pool areas, inside swimming pools and in other recreation water areas.

21.- The GUEST must respect and behave in accordance with the regulations and rules of conduct established by the HOTEL for the use of the common, recreation, sporting and water areas.

22.- The introduction of food and beverages to the HOTEL facilities is not allowed.

**Uso de drones**

23.- Los drones son aeronaves piloteadas por control remoto, su uso indebido puede suponer un riesgo para la seguridad física, la protección de datos y la privacidad de nuestros huéspedes, visitantes y bienes en tierra. Por ello, el HOTEL prohíbe el uso para fines recreativos de cualquier aeronave piloteada por control remoto en sus instalaciones. En caso de incumplimiento, la Gerencia del HOTEL podrá solicitar el detener su uso y en su caso, solicitar al huésped y/o visitante que se sorprenda piloteando una aeronave, su salida del Hotel por motivos de seguridad y principalmente por la protección de la privacidad de nuestros huéspedes. Normatividad: Circular Obligatoria de fecha 8 de abril de 2015 emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la Dirección General de Aeronáutica Civil en la que se establecen los requerimientos para operar un sistema de aeronave piloteada a distancia.

**Áreas naturales protegidas**

24.- El HOTEL protege la flora y fauna silvestre que se encuentra dentro de sus instalaciones conforme a la normativa establecida en México por las autoridades competentes en materia ambiental. Los HUÉSPEDES y visitantes deberán en todo momento respetar la flora y fauna silvestre que se encuentra dentro de las instalaciones del HOTEL. Cualquier incumplimiento será motivo para que la Gerencia General del HOTEL solicite su salida. En caso de existir daños físicos o materiales

ocasionados intencionalmente por el HUÉSPED o visitante, procederá la reclamación por parte del HOTEL de daños y perjuicios y la denuncia a las autoridades ambientales competentes.

**Use of drones**

23.- Drones are remotely piloted aircrafts, their misuse can pose a risk to the physical security, data protection and privacy of our guests, visitors and ground assets. Therefore, the HOTEL prohibits the use for recreational purposes of any remotely piloted aircraft on its premises. In case of non-compliance, the HOTEL Management may request to stop its use and, where appropriate, request the guest and/or visitor who is surprised piloting an aircraft, their departure from the Hotel for security reasons and mainly for the protection and privacy of our guests. Regulations Mandatory Notice dated April 8, 2015 issued by the Secretariat of Communications and Transportation and the General Directorate of Civil Aeronautics in which the requirements to operate a remotely piloted aircraft system are established.

**Protected natural areas**

24.- The HOTEL protects the wild flora and fauna found within its facilities in accordance with the regulations established in Mexico by the competent authorities in environmental matters. GUESTS and visitors must at all times respect the flora and fauna found within the HOTEL facilities. Any non-compliance will justify the HOTEL's General Management to request a GUEST to depart. In case of physical or material damage caused intentionally by the GUEST or visitor, the claim by the HOTEL for damages and the complaint to the competent environmental authorities will proceed.

**Centros de consumo**

25.- Los restaurantes estarán en servicio de LUNES a DOMINGO en horario de 06:30 a 12:00 horas para el desayuno, de 12:00 a 18:00 horas para el almuerzo y de 18:00 a 23:00 horas para la cena. Los bares estarán operando de LUNES a DOMINGO en horario de 13:00 a 24:00 horas. Todos los precios publicados en las instalaciones del HOTEL son precios finales en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Turismo.

26.- Para hacer uso de los centros de consumo, el HUÉSPED deberá cumplir con el código de vestimenta establecido, el cual estará disponible en cada centro de consumo, Recepción y Concierge, buscando en todo momento no afectar la moral, las buenas costumbres e higiene de los demás huéspedes.

27.- El HOTEL negará el servicio y venta de bebidas alcohólicas a cualquier HUÉSPED que esté visiblemente intoxicado por alcohol o cualquier tipo de sustancia enervante, garantizando de esta manera la seguridad del mismo y de los demás HUÉSPEDES. El HOTEL podrá reservarse el derecho de solicitar al HUÉSPED que altere el orden público por influencia de alcohol o cualquier sustancia ilegal enervante, salir del centro de consumo o área pública y dirigirse a su habitación. En caso de negarse podrá ser remitido a las autoridades competentes.

**Food and Beverage centers**

25.- The restaurants will provide service from MONDAY to SUNDAY from 06:30 to 12:00 hours for breakfast, from 12:00 to 18:00 hours for lunch and from 18:00 to 23:00 hours for dinner. The bars will be operating from MONDAY to SUNDAY from 13:00 to 24:00 hours. All prices displayed at the HOTEL premises are final prices under the terms of the Federal Consumer Protection Law and the Federal Tourism Law.

26.- To make use of the food and beverage centers, the GUEST must comply with the established dress code, which is available at each outlet, Reception and Concierge, seeking at all times to preserve the morals, good manners and hygiene of other guests.

27.- The HOTEL will deny the service and sale of alcoholic beverages to any GUEST who is visibly intoxicated by alcohol or any type of unnerving substance, thus guaranteeing his/her safety and the safety of other guests. The HOTEL may reserve the right to request the GUEST who alters the public order due to the use of alcohol or any illegal substance, to leave the food and beverage center or public area and go to his/her room. In case of refusal, he/she may be sent to the proper authorities.

**Mascotas**

28.- Queda prohibido el ingreso de mascotas o animales, con excepción de aquellos huéspedes que por motivo de alguna discapacidad requieran de la compañía de un perro guía o animal de servicio conforme a lo previsto en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de los Estados Unidos Mexicanos.

**Consumo de tabaco**

29.- Con base en la Ley General para el Control del Tabaco, su reglamento y leyes aplicables, queda prohibido fumar en las áreas y habitaciones del HOTEL que no estén destinadas para ello. El HUÉSPED que incumpla con esta disposición será remitido ante la autoridad competente quien le establecerá la multa que corresponda. El HOTEL, de ser necesario, tendrá la facultad de hacer un cargo adicional por concepto de lavandería, tintorería y desodorización de las

colchas, cobertores, etc.

30.- Queda prohibido el consumo de sustancias no reguladas y consideradas como

ilegales en México. Quien sea sorprendido

consumiendo dichas sustancias, será

remitido a las autoridades competentes.

**Responsabilidad civil**

31.- En cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM\_010\_TUR 2001 y la NOM-07 TUR-2002, el HUÉSPED cuenta con un seguro de responsabilidad civil vigente durante el tiempo que dure su hospedaje y cuyo siniestro haya ocurrido dentro de las instalaciones del HOTEL.

**Pets**

28.- The access of pets or animals is prohibited, except for those guests who due to any disability require the company of a guide dog or service animal as foreseen in the General Law for the Inclusion of People with Disabilities of the United Mexican States.

**Tobacco use**

29.- Based on the General Law for Tobacco Control, its regulations and applicable laws, smoking is prohibited in areas and rooms of the HOTEL that are not intended for this purpose. The GUEST who fails to comply with this provision will be referred to the proper authority who will establish the corresponding fine. If necessary, the HOTEL, will have the right to make an additional charge for laundry, dry cleaning and deodorization of the blankets, bedspreads, etc.

30.- It is prohibited to consume not regulated substances considered illegal in Mexico. Whoever is surprised using such substances, shall be referred to the proper authorities.

**Civil Responsibility**

31.- In compliance with the Official Mexican Standard NOM\_010\_TUR 2001 and NOM-07 TUR-2002, the GUEST has a civil liability insurance valid during his/her stay and provided that the damage or injury occurs within the HOTEL facilities.

.

**Seguridad**

32.- El HUÉSPED que presente una actitud agresiva, amenazante o que falten al respeto de cualquier forma, ya sea al personal del HOTEL o, a otro huésped, el HOTEL podrá solicitar al HUÉSPED el abandono del HOTEL y será denunciado ante las autoridades competentes.

33.- El HUÉSPED y sus invitados deberán respetar las vialidades trazadas, así como la señalización y avisos en las áreas comunes.

**Responsabilidad**

34.- En caso de fallecimiento del HUÉSPED, sus familiares o acompañantes deberán notificar inmediatamente a la Gerencia del HOTEL a efecto de que éste avise a la Agencia del Ministerio Público en turno para que ordene lo que conforme a la ley proceda y para que los familiares o acompañantes puedan disponer del cuerpo, el cual no podrá mover del área

hasta que la autoridad correspondiente lo autorice.

35.- El HOTEL no se hace responsable de los precios y calidad de los servicios prestados por TERCEROS que sean ofrecidos dentro o contratados fuera de las instalaciones del HOTEL: agencias de viajes, servicios médicos, servicios de niñera, estética, artesanías, servicio de transportación, eventos y reuniones, entre otros. Asimismo, el HOTEL se

reserva el derecho de admisión a TERCEROS que pretendan prestar servicios dentro de las instalaciones del HOTEL.

36.- El HOTEL no se hace responsable por los

objetos de valor no depositados en las cajas de seguridad localizadas en las habitaciones.

**Safety and Security**

32.- The GUEST who presents an aggressive, threatening or disrespectful attitude in any way, either to the HOTEL staff or to another guest, the HOTEL may request the GUEST to leave the HOTEL and will be reported to the proper authorities.

33.- The GUEST and his invitees must respect the roadways, as well as the signs and notices in the common areas.

**Responsibility**

34.- In the event of the death of the GUEST, his/her relatives or companions must immediately notify the HOTEL's Management so that the latter informs the Public Ministry Office to proceed in accordance with the law and so that the relatives or companions can dispose of the body, which may not be moved from the area until authorized by the proper authority.

35.- The HOTEL is not responsible for the prices and quality of the services provided by THIRD PARTIES that are offered within or hired outside the HOTEL facilities: travel agencies, medical services, babysitting services, aesthetics, handcrafts, transportation service, events and meetings, among others. In addition, the HOTEL reserves the right of admission to THIRD PARTIES who intend to provide services within the HOTEL facilities.

36.- The HOTEL is not responsible for valuable objects not deposited in the safe deposit boxes located in the rooms.

37.- Los menores de edad son responsabilidad en todo momento del HUÉSPED mayor de edad y deberán velar por la seguridad de los mismos, procurando que durante toda la estancia no causen molestias a los demás huéspedes o daños a la integridad de las instalaciones del HOTEL. El HUÉSPED será responsable durante toda su estancia por cualquier accidente que pueda sufrir el menor

dentro de las instalaciones del HOTEL.

38.- Si algún HUÉSPED llegara a enfermarse, la Gerencia del HOTEL está facultada para exigir su inmediata atención médica, y si la enfermedad fuese contagiosa, la Gerencia del

HOTEL dará aviso a los servicios coordinados de salud pública para que actúen pertinentemente. El HUÉSPED será responsable del pago del servicio médico, traslado o cualquier tipo de atención recibida.

**Rescisión del contrato de hospedaje**

39.- Son causales de rescisión del CONTRATO DE HOSPEDAJE por el HUÉSPED:

a. El incumplimiento por parte del

HOTEL en los términos y condiciones

del CONTRATO DE HOSPEDAJE.

b. Atentar contra la integridad física y

moral del HUÉSPED por los empleados del HOTEL. En dichos casos, el HOTEL solo reembolsará al HUÉSPED el importe del anticipo que hubiese entregado, menos los cargos ya generados por habitación y otros consumos, los cuales siempre deberán ser pagados al HOTEL.

37.- Minors are the responsibility at all times of the adult GUEST who must guarantee their safety, making sure that throughout their stay they do not cause inconvenience toother guests or cause damage to the integrity of the HOTEL facilities. The GUEST will be responsible throughout his/her stay for any accident that the minor may suffer within the HOTEL premises.

38.- If any GUEST should become ill, the Management of the HOTEL has the authority to demand his/her immediate medical attention, and if the disease is contagious, the Management of the HOTEL will notify the coordinated public health services to act accordingly. The GUEST will be responsible for the payment of the medical service, transfer or any type of care received.

**Termination of the accommodation contract**

39.- The following are grounds for termination of the ACCOMMODATION CONTRACT by the GUEST:

a. Non-compliance by the HOTEL on the terms and conditions

of the ACCOMMODATION CONTRACT.

b. Injury to physical and moral integrity of the GUEST by HOTEL employees. In such cases, the HOTEL will only reimburse the GUEST the advance amount paid minus the charges already generated for the room and other expenses, which must always be paid to the HOTEL.

40.- Son causales de rescisión del CONTRATO DE HOSPEDAJE sin responsabilidad para el HOTEL :

a. El incumplimiento por parte del HUÉSPED en los términos y condiciones del CONTRATO DE HOSPEDAJE y este reglamento.

b. Por no pagar en tiempo y forma el monto total generado por la prestación de servicios hechos por el HOTEL al HUÉSPED.

c. En caso de que el HUÉSPED se presente en estado de embriaguez o en la influencia de cualquier tipo de sustancia ilegal enervante y perturbe el reposo y tranquilidad de los demás huéspedes o incurra en faltas a la moral, a las buenas costumbres o por agresión a cualquier empleado del HOTEL.

d. Atentar contra la integridad física y

moral de los demás huéspedes y

empleados y sus pertenencias.

e. Dañar parcial o totalmente las

instalaciones, equipo y mobiliario que el HOTEL ponga a disposición del

HUÉSPED o de sus invitados. En caso de incurrir en algún daño:

f. El HUÉSPED se obliga a pagar al HOTEL el costo que implique la reparación o reposición de cualquier objeto, mueble o bien material propiedad del HOTEL que haya sido dañado total o parcialmente, ya sea por descuido o intencionalmente. El HUÉSPED deberá reportar a Recepción cualquier desperfecto

en su habitación inmediatamente después de que haya tomado posesión de la misma (vidrios rotos, muebles rayados, quemados, etc.) De no hacerlo así el HOTEL podría hacerlo responsable de los daños.

40.- The following are grounds for termination of the ACCOMMODATION CONTRACT without liability for the HOTEL

a. Failure by the GUEST to comply with the terms and conditions of the ACCOMMODATION CONTRACT and these regulations.

b. For not paying in good time and appropriate manner the total amount generated by the services rendered by the HOTEL to the GUEST.

c. In case the GUEST shows up in a state of intoxication by alcohol or by the influence of any type of unnerving illegal substance and disturbs the rest and peace of the other guests or shows lack of morality, good manners or aggression towards an employee of the HOTEL.

d. The violation of the physical or moral integrity of other guests and employees and their belongings.

e. Partially or completely damage the facilities, equipment and furniture that the HOTEL makes available to the GUEST or his/her invitees. In case of incurring any damage:

f. The GUEST agrees to pay the HOTEL the cost of repairing or replacing any object, furniture or material owned by the HOTEL that has been totally or partially damaged, whether due to carelessness or intentionally. The GUEST must report any damage or malfunction in his/her room

immediately after taking possession of it (broken glass, scratched furniture, burned, etc.). Failure to do so could make the HOTEL hold him/her liable for the damage.

g. Facilitar el acceso a invitados o mascotas ajenas al HOTEL para hacer uso de las instalaciones y disfrutar de los privilegios que goza el HUÉSPED, sin previa autorización y registro en la Recepción del hotel.

h. Sustraer cualquier equipo, mobiliario o especie protegida que sean propiedad o se encuentren dentro de las instalaciones del HOTEL.

i. Portar cualquier tipo de arma o sustancia ilegal que ponga en peligro a los huéspedes y/o empleados del HOTEL. Al HUÉSPED que sea sorprendido portando un arma aun con permiso de portación de armas, por la seguridad de los huéspedes y personal del HOTEL, la Gerencia le solicitará su resguardo en la caja fuerte de su habitación.

j. El HUÉSPED será responsable de indemnizar por cualquier tipo de daño físico o moral provocado intencionalmente a terceras personas dentro de las instalaciones del HOTEL y será remitido a las autoridades competentes.

41.- En el caso que el HOTEL rescinda el CONTRATO DE HOSPEDAJE al HUÉSPED por alguno de los motivos antes mencionados, el HOTEL estará facultado para exigir y llevar el desalojo de la habitación asignada al HUÉSPED, pudiendo hacer uso de la fuerza pública así como retener el equipaje del HUÉSPED en garantía de los daños y perjuicios que haya causado su proceder al HOTEL, sin perjuicios de que el HOTEL haga efectivo el pagaré denominado VOUCHER para garantizar las obligaciones de pago a su cargo.

g. Facilitate access to invitees or pets foreign to the HOTEL to make use of the facilities and enjoy the privileges exclusive to the GUEST, without prior authorization and registration at the Reception of the hotel.

h. To remove any equipment, furniture or protected species that are property of the HOTEL or located within its premises.

i. To carry any type of weapon or illegal substance that endangers HOTEL guests and/or employees. The GUEST who is caught carrying a weapon, even with the corresponding permit, for the safety of guests and HOTEL staff, the Management will request him/her to leave it for safeguard in the safety deposit box of his/her room.

j The GUEST will be responsible for compensation for any type of physical or moral damage intentionally caused to third parties within the HOTEL facilities and will be referred to the proper authorities.

41.- In case the HOTEL terminates the GUEST ACCOMMODATION CONTRACT for any of the aforementioned reasons, the HOTEL will be entitled to demand and carry out the eviction of the room assigned to the GUEST, being able to make use of the public force as well as retain the baggage of the GUEST as a guarantee of the damages caused to the HOTEL, without prejudice to the HOTEL making effective the promissory note called VOUCHER to guarantee the payment obligations.

**Quejas o sugerencias**

42.- Toda queja, sugerencia o felicitación que tenga el HUÉSPED sobre la calidad del servicio prestado se recomienda sea anotada en el formato correspondiente mismo que podrá solicitar en Recepción.

**Legal**

43.- En los casos no previstos del presente reglamento, se atenderá lo establecido por el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje que se encuentre en vigor, la Ley Federal

Turismo, la Norma Oficial Mexicana y demás disposiciones legales que apliquen.

**Complaints or suggestions**

42.- Any complaint, suggestion or commendation that the GUEST has about the quality of the service provided, it is recommended to write in the corresponding form available at the Reception.

**Legal**

43.- In the cases not provided for in these regulations, the parties should proceed according to the current Regulations for Accommodation Establishments, the Federal Law of Tourism, the Mexican Official Standard and other legal provisions that apply.

**DIRECTORIO TELEFÓNICO**

*PHONE DIRECTORY*

**DIRECTORIO TELEFÓNICO** *PHONE DIRECTORY*

**Ext.**

184

273

333

0

563

276

445

188

175

461

**Directorio Telefónico/Phone Directory**

Banquetes/Banquets

Concierge/Concierge

Grupos y Conv enciones/Groups & Conventions

Operadora/Operator

Recepción/Reception

Reservaciones/Reservations

SPA/SPA

Restaurante Plaza / Plaza Restaurant

Mood Bar

Ventas/Sales

911 o Denuncia Anónima 089

065

078 o 8183402113

066

070

8180473100

**Teléfonos de Emergencia:**

Delitos y Reporte de Emergencias/ Crime and Emergency Reporting

Ambulancias/ Ambulances

Ángeles Verdes – Información Asistencia y Auxilio Turístico/ Tourist Assistance and Assistance Information

Emergencias (Bomberos, Cruz Roja y Protección Civil)/ Emergencies (Fire fighters, Red Cross and Civil Protection)

Servicio Público de Localización Telefónica (Locatel)/ Telephone Public Localization Service (Locatel)

Consulado de Estados Unidos en Monterrey/ United States Consulate in Monterrey

**PO BRISAS** *BRISAS GROUP*

**GRUPO BRISAS**

*BRISAS GROUP*

**Brisas Group**

We turn vacations into adventures and business trips into leisurely escapes.

In Grupo Brisas we are dedicated to making your stay an unforgettable experience. With unsurpassed service and delicious dining options in our different destinations

* Nizuc Resort & Spa in Canun
* Las Brisas Acapulco
* Las Brisas Ixtapa
* Las Brisas Huatulco
* Las Hadas by Brisas in Manzanillo
* Hacienda Jurica by Brisas in Querétaro
* Galería Plaza Reforma and Galería Plaza San Jerónimo in Mexico City
* Galería Plaza Veracruz
* Galería Plaza Irapuato
* Galería Plaza Monterrey

**Grupo Brisas**

Convertimos vacaciones en aventuras y viajes de negocios en placer.

En Grupo Brisas nos complacemos de hacer de su estancia toda una experiencia con un excelente servicio, increíbles instalaciones y deliciosos platillos en nuestros diferentes

destinos.

* Nizuc Resort & Spa en Canún
* Las Brisas Acapulco
* Las Brisas Ixtapa
* Las Brisas Huatulco
* Las Hadas by Brisas en Manzanillo
* Hacienda Jurica by Brisas en Querétaro
* Galería Plaza Reforma y Galería Plaza San Jerónimo en la Ciudad de México
* Galería Plaza Veracruz
* Galería Plaza Irapuato
* Galería Plaza Monterrey



brisas.com.mx