

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE EL
PRESTADOR "THE MAGIC HOTEL" (EN LO SUCESIVO EL HOTEL) Y
EL CLIENTE (EN LO SUCESIVO EL HUÉSPED).**

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

1. Se aceptan las siguientes formas de pago en moneda nacional (pesos mexicanos MXN) y dólares de los Estados Unidos de América (USD): Depósito en efectivo, transferencia electrónica y tarjetas de débito, crédito y/o servicios Visa, MasterCard, American Express. En el caso de cargos a tarjeta de crédito vía remota, es necesario contar con el envío vía correo electrónico de: formato de autorización firmada por el titular de la tarjeta, fotocopia de identificación oficial (p.ej. INE, pasaporte); y fotocopia por ambos lados del plástico correspondiente. Cargos adicionales de instituciones bancarias no contemplados serán absorbidos por el Huésped. 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 bancaria del Hotel, previo a su registro en recepción y acceso a la habitación el primer día de la reservación solicitada por el usuario o titular.
2. **RESERVAS GARANTIZADAS:** Todas aquellas reservas que sean pagadas parcial o totalmente, serán garantizadas. El Hotel no dispondrá de ellas para su venta al público. Aquellas reservas parcialmente pagadas, deberán de ser liquidadas en su totalidad antes del registro / ingreso a la(s) habitación(es).
3. **RESERVAS NO GARANTIZADAS:** Toda reserva no garantizada por medio de algún pago previo o anticipo, será respetada por el Hotel hasta las dieciocho horas (18:00) de la fecha de comienzo de la reserva. Posterior a ese horario, el Hotel se reserva el derecho de disponer de ella para su venta al público.
4. Para reservaciones hechas a través de terceros -agencias independientes y externas al Hotel o mayoristas de ventas (p.ej. Expedia, Booking, BestDay, PriceTravel, Hotelbeds, entre otras), el Hotel sugiere comunicarse directamente con dichas empresas para solicitar información acerca de Políticas de Reservaciones y Cancelaciones con las cuales contrató el Huésped. El Hotel es ajeno a establecer y modificar políticas y condiciones de estos terceros.
5. **CANCELACIONES:** Las políticas de cancelación dependen de las fechas reservadas de hospedaje. En caso de que el soporte de la reserva no lo mencione, se aceptan cancelaciones con mínimo veinticuatro (24) horas previo a la fecha de comienzo de la reserva. Con menos de veinticuatro (24) horas o en caso de no presentarse al Hotel (No-Show), se cobrará el monto menor entre las dos (2) primeras noches o el monto total de la reserva. En caso de cancelación durante la estancia, se hará un cobro por las siguientes veinticuatro (24) horas y el resto será reembolsado.
6. **CANCELACIONES RESERVAS TARIFAS PROMOCIONALES / PREFERENCIALES:** No se aceptan cancelaciones; no hay devoluciones.
7. Todas las cancelaciones deberán de solicitarse por escrito vía correo electrónica a reservas@themagichotel.mx. Cualquier duda, comunicarse al (+52)-984-148-6550 o marcando desde México.
8. El Hotel se compromete a hacer entrega al Huésped de la habitación a las quince horas (15:00) 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 once horas (11:00) (check-out), con una (1) hora de tolerancia.
9. **EARLY CHECK-IN (entradas anticipadas):** Disponible a partir de las diez horas (12:00). Para solicitudes de registro antes de las quince horas (15:00), por cada hora anticipada se cobrarán \$100 pesos (impuestos incluidos). Antes de las diez horas (10:00) se cobra tarifa completa de hospedaje por una noche. Sujeto a disponibilidad.
10. **LATE CHECK-OUT (salidas tardías):** Disponible a hasta las diecisiete horas (17:00). Para solicitudes de salidas posterior a las doce horas (12:00), por cada hora adicional se cobrarán \$100 pesos (impuestos incluidos). Posterior a las diecisiete horas (17:00) se cobra tarifa completa de hospedaje por una noche. Sujeto a disponibilidad.
11. El acceso a la habitación es por medio de una tarjeta electrónica. En caso de pérdida o daño parcial o total, el Hotel se reserva el derecho al

cobro por reposición según las tarifas vigentes anunciadas en mostrador.

12. 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.
13. **CANCELACIONES:** Cualquier cancelación deberá de ser solicitada con mínimo setenta y dos (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@themagichotel.mx o de forma presencial en el mostrador del Hotel firmando la solicitud de cancelación.
14. Se aceptan cambio de fechas de renta de salones con mínimo setenta y dos (72) horas de anticipación; sujeto a disponibilidad. Con menos de setenta y dos (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.
15. Para la renta del equipo audiovisual, el Huésped deberá dejar en depósito en garantía indicado en la cotización o publicado en mostrador. El equipo en renta o préstamo al Huésped 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 Huésped deberá cubrir el monto del valor del mismo o reemplazarlo físicamente.
16. Queda prohibido el ingreso a los salones de eventos con alimentos y bebidas no provistos por el Hotel.
17. 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 apearse las buenas costumbres dentro de las instalaciones, el Hotel se reserva el derecho de ofrecer / seguir ofreciendo sus servicios.

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS Y TÉRMINOS DE USO

18. El o los Huéspedes principales deberán tener un mínimo de dieciocho (18) años de edad para poder registrarse en el Hotel.
19. Por disposición oficial, antes de realizar el registro, el Hotel verificará la identidad del Huésped mediante un documento oficial válida con fotografía.
20. Todos los nombres de los Huéspedes de la reserva deberán de registrarse en recepción previo a su ingreso a la habitación.
21. La estancia de un menor de hasta cuatro (4) años es en cortesía en presencia de mínimo un adulto mayor de dieciocho (18) años. Todo Huésped a partir de cinco (5) años deberá de pagar la tarifa vigente publicada en mostrador.
22. No se admiten mascotas ni animales dentro de la propiedad.
23. El Hotel se reserva el derecho de cobrar a Huéspedes que causen daños por cualquier acto (intencional o negligente) de sus acompañantes a la propiedad. Cualquier daño a la propiedad del Hotel, es responsabilidad del Huésped registrado por cada habitación en particular. 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 Huésped por los cuartos/noches pagados no devengados.
24. Cualquier extensión de la estancia será cotizada con las tarifas vigentes al momento, sujetas a disponibilidad. Las tarifas vigentes podrán diferir de las tarifas originales bajo las cuales se reservaron las habitaciones / estancia.
25. 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@themagichotel.mx. El Hotel 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.
26. 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

Email: reservas@themagichotel.mx / Web: www.themagichotel.mx

Mostrador: Calle 54 Norte SMz 13 Mz 58 Lt 1, El Pedregal, Playa del Carmen, Quintana Roo, México. CP 77712.

27. 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.
- 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.
- Se prohíbe fumar en áreas cerradas, incluyendo pasillos y habitaciones.
- 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.

28. 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 no se hace responsable.

29. 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. Los precios se encuentran anunciados en la carta correspondiente del establecimiento. 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.

30. Cualquier servicio externo (p.ej. entrega de alimentos, medicamentos) contratado por el Huésped / Huésped 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, entre otros. Personal ajeno al Hotel (terceras personas) tiene prohibida la entrada las instalaciones del Hotel.

31. En el caso de manejo de grupos para hospedaje y renta de salones para eventos, el Hotel 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 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.

32. 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.

33. 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 y el Hotel no está obligado a brindarlo. Sujeto a disponibilidad.

34. 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 Huésped exime 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 Huésped para fines de almacenaje y/o resguardo.

35. 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 publicadas en mostrador. 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, entre otros.

36. 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.

37. El Hotel cuenta con servicio de préstamo en consigna de plancha de vapor, tabla de planchado y secadora de pelo para los huéspedes registrados. El Huésped 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. Depósito en garantía será solicitado.

38. El uso de la piscina se limita a un horario de funcionamiento publicado en el área correspondiente. 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.

39. 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.

40. Tanto el Huésped titular como sus acompañantes 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.

41. 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.

Playa del Carmen, Quintana Roo, México a 10 de mayo, 2021

AVISO DE PRIVACIDAD

OPERADORA HME54, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo **THE MAGIC HOTEL – TMH o el Hotel**) con domicilio ubicado en: **CALLE 54 NORTE SMZ 13 MZ 58 LT 1, EL PEDREGAL, 77712 PLAYA DEL CARMEN, Q.R.**, en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la Ley) informa que es responsable del tratamiento de los datos personales de los Huéspedes y visitantes de las instalaciones, mismos que son tratados de forma confidencial, para garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que de manera libre y voluntaria proporcionen datos personales. La obtención, tratamiento, transferencia y ejercicio de los derechos derivados de dichos datos

personales, se hace mediante un uso adecuado, legítimo y lícito, salvaguardando y atendiendo a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos y tutelados por el artículo 6º de la Ley, su Reglamento y demás leyes aplicables. El tratamiento de los datos personales del Titular será efectuado de conformidad con los términos establecidos en el presente aviso de privacidad, por lo que, desde este momento se entiende que el Titular otorga su consentimiento para dicho tratamiento. En **TMH** se protege la privacidad de datos personales. Se señala que los datos personales recabados al momento de visitar y/o hospedarse en las instalaciones del Hotel: Nombre completo, edad, género, nacionalidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos fiscales para facturación, datos de la tarjeta de débito o crédito con la que realizan el pago e imagen obtenida por medio de cámaras de video vigilancia. **TMH** no recabará información considerada como sensible a visitantes y Huéspedes, conforme a lo establecido en la Ley y su Reglamento. Con respecto de los datos personales antes mencionados, se garantiza un tratamiento, directamente a través de **TMH** para las finalidades que dieron origen y son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación establecida con Huéspedes.

I. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

TMH recabará Datos Personales, para las finalidades que se refieren a continuación: recepción y registro de Huéspedes, prestación de servicios de hospedaje y restaurante, realización de cargos a las tarjetas de crédito o débito por los servicios prestados, facturación, evaluaciones y encuestas de calidad por la prestación de los servicios de hospedaje y alimentos y control de acceso a nuestras instalaciones para la implementación y ejecución de las medidas de seguridad, monitoreo, supervisión y control de acceso de personas y vehículos, así como la estancia y salida de Huéspedes y visitantes de nuestras instalaciones; lo anterior como parte de sus procesos diarios de seguridad.

En caso de querer proporcionar información adicional no requerida anteriormente, **TMH** tratará su información en términos de lo previsto en el presente Aviso y lo dispuesto por la Ley, y demás disposiciones aplicables. Los datos personales que se proporcionen serán tratados exclusivamente para las finalidades descritas en el presente documento.

II. SEGURIDAD - **TMH** cuenta con las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales que son proporcionados contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

III. TRANSFERENCIA - Los datos personales recabados por **TMH** no serán transferidos a terceros, salvo cuando sea necesario en los casos señalados en el presente Aviso y de conformidad con lo dispuesto en la Ley y su Reglamento. **TMH**, en términos de lo dispuesto por el artículo 37 de la Ley, no requerirá de su consentimiento para transferir sus datos personales a terceros, en los siguientes casos, cuando la transferencia:

1. Esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte.
2. Sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
3. Sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo de **TMH** que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
4. Sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular de datos, por **TMH** y un tercero.
5. Sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público o para la procuración o administración de justicia.
6. Sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
7. Sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre **TMH** y el titular de datos.

IV. MEDIOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN (DERECHOS ARCO) – El titular de los datos personales o a través de su representante legal o apoderado puede revocar el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento; sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos se podrá atender la solicitud, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Si se desea

limitar el uso del tratamiento de sus datos personales, puede enviarse un correo electrónico a la dirección: contacto@themagichotel.mx, donde se informará sobre la procedencia, así como los procedimientos instrumentados para ello.

Para revocar el consentimiento, deberá indicar por escrito o a la dirección de correo electrónico: contacto@themagichotel.mx de manera precisa el consentimiento que se desea revocar. Cualquier titular, o representante legal, podrá revocar el consentimiento que se haya otorgado, así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la ley, siendo requisito indispensable agregar a dicha solicitud (escrita o electrónica) el documento que acredite su identidad (identificación oficial) o, acreditar la personalidad de quien legalmente le represente. Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder de **TMH (Acceso)**; a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos (**Rectificación**); tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales (**Cancelación**). La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato; o bien, oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (**Oposición**), en los casos en que la Ley, así lo permita; el ejercicio de cualquiera de los derechos antes citados de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho.

En el caso de solicitudes de rectificación de datos personales, el titular deberá indicar las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición. **TMH** atenderá la petición en los tiempos establecidos en las leyes aplicables y se informará por escrito y/o a través del correo electrónico que proporcione para tales efectos, las consecuencias que deban producirse con motivo del ejercicio de los derechos. La entrega de los datos personales será gratuita, debiendo cubrir el titular únicamente los gastos justificados de envío o con el costo de reproducción en copias u otros formatos.

Para conocer el procedimiento establecido por **TMH** para la revocación del consentimiento mencionado y/o respecto de los derechos **ARCO**, se podrá acudir personalmente a las oficinas, directamente al “Departamento de Datos Personales”, o contactar al responsable vía correo electrónico: contacto@themagichotel.mx, donde se informará sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos. Con fundamento en el artículo 45 de la Ley, si se considera que no ha recibido una respuesta de **TMH** o bien, la respuesta que se le dio no es satisfactoria, se tiene derecho de acudir al **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)** a presentar una “Solicitud de Protección de Datos Personales” dentro de los 15 (quince días) siguientes a la fecha en la que se comunique la respuesta al Titular por parte de **TMH** o a la fecha en que venza el plazo para que **TMH** de respuesta a su solicitud de conformidad con la Ley y su Reglamento, así como del procedimiento que hemos instaurado para ello.

Cualquier cambio o modificación al presente Aviso de Privacidad, **TMH** lo comunicará a través de este mismo medio. Mayores informes sobre la Política de Privacidad de **TMH** vía correo electrónico contacto@themagichotel.mx, Teléfono **(+52)-984-1486550** o en las oficinas ubicadas en el domicilio señalado en el presente documento.

Playa del Carmen, Quintana Roo, México a 2 de noviembre, 2020