

# **Políticas de pago, cancelación y reserva**

## **Core Suites - Hotelería**

Las presentes Condiciones Generales regulan la reservación, contratación, pago, modificación, cancelación y uso de los servicios de hospedaje ofrecidos por Administración de Inmuebles Core Suites, S.A. de C.V., en lo sucesivo "CORE SUITES", a través de sus diferentes medios de contacto y comunicación, y tienen como finalidad proporcionar información clara, suficiente y transparente a los huéspedes, así como permitir una adecuada planeación operativa, en cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones legales aplicables.

### **1. MEDIOS DE RESERVACIÓN**

Las reservaciones en CORE SUITES podrán realizarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Vía telefónica, a través de los números oficiales de CORE SUITES;
- b) Por WhatsApp, mediante los números corporativos autorizados;
- c) De manera presencial en mostrador, dentro de las instalaciones de CORE SUITES;
- d) A través de la página web oficial de CORE SUITES;
- e) Por medio de correo electrónico, utilizando las direcciones oficiales de CORE SUITES.

Cualquier comunicación, promesa, cotización o acuerdo realizado a través de medios no oficiales, números no autorizados o cuentas ajenas a CORE SUITES no será válido ni vinculante para la empresa. Independientemente del medio utilizado, el huésped recibirá información clara y suficiente sobre tarifas, fechas, condiciones de pago, cancelación, modificación y estancia, mismas que forman parte integrante de las presentes Condiciones Generales.

La realización de la reservación, la confirmación expresa por cualquiera de los medios oficiales antes señalados y/o el pago correspondiente constituyen manifestación de consentimiento del huésped respecto de estas Condiciones Generales, en términos de la legislación aplicable.

### **2. PAGOS PARA CONFIRMACIÓN DE RESERVA**

Para confirmar cualquier reservación en CORE SUITES, será necesario realizar el pago anticipado del 100% del importe total de la estancia, el cual constituye una condición esencial para la prestación del servicio de hospedaje, independientemente del medio por el cual se haya efectuado la reservación.

El pago podrá realizarse mediante:

- Efectivo
- Transferencia bancaria,
- Tarjeta de crédito o débito, o
- Enlace bancario seguro enviado por medios electrónicos autorizados.

- Plataforma de pago digital autorizada

Ninguna reserva será considerada confirmada ni garantizada hasta que el pago total haya sido efectivamente recibido y acreditado.

### **3. CONDICIONES GENERALES DE CANCELACIÓN**

Las siguientes condiciones de cancelación aplican únicamente para estancias en fechas regulares. No serán aplicables para reservaciones realizadas durante eventos, fechas especiales o periodos de alta demanda, las cuales se regirán por lo dispuesto en el apartado correspondiente de estas Políticas.

#### **a) Cancelaciones con más de 48 horas de anticipación a la fecha de llegada**

Se reembolsará el 100% del monto pagado, descontando únicamente las comisiones bancarias, cargos de pasarela de pago o costos financieros efectivamente generados, en su caso.

#### **b) Cancelaciones realizadas dentro de las 48 horas previas a la fecha de llegada**

El monto pagado no será reembolsable y se aplicará como cargo por cancelación tardía, en virtud de que la habitación fue bloqueada y retirada del inventario disponible para su comercialización.

### **4. CHECK OUT PREVIO A LA FECHA RESERVADA**

En caso de que el huésped decida reducir su estancia una vez iniciada, no se realizarán reembolsos por noches no utilizadas, ya que la tarifa contratada corresponde a la disponibilidad reservada y no al uso efectivo del alojamiento.

La salida anticipada será considerada una cancelación parcial de la estancia originalmente confirmada.

De manera excepcional y únicamente a discreción de la coordinación de hotelería, podrá evaluarse la posibilidad de otorgar un crédito no reembolsable para una futura estancia, sujeto a disponibilidad, vigencia y condiciones operativas definidas por CORE SUITES.

### **5. NO SHOW**

En caso de que el huésped no se presente el día de su llegada sin previo aviso:

- La reservación será considerada No Show;
- El monto total pagado no será reembolsable;
- La habitación podrá ser liberada después de las 12:00 p.m. del día siguiente a la fecha de llegada confirmada.

### **6. MODIFICACIONES A LA RESERVA**

Las solicitudes de cambio de fecha o ajustes a la reservación deberán realizarse con al menos 48 horas de anticipación, por cualquiera de los medios oficiales autorizados, y estarán sujetas a disponibilidad.

- Si la nueva tarifa es mayor, el huésped deberá cubrir la diferencia correspondiente.

- Si la nueva tarifa es menor, no se realizarán reembolsos por la diferencia, toda vez que el precio originalmente contratado fue aceptado conforme a la tarifa vigente al momento de la reservación.

## **7. FECHAS DE EVENTOS Y PERÍODOS DE ALTA DEMANDA**

Debido a la ubicación estratégica de CORE SUITES y a la alta demanda durante eventos masivos (partidos, conciertos u otros eventos especiales), aplican condiciones particulares, mismas que serán informadas previamente al huésped al momento de realizar la reservación.

Para estancias durante dichas fechas:

- Se requerirá el pago anticipado del 100%;
- No se permiten cancelaciones ni modificaciones;
- El monto pagado no será reembolsable;
- No se aceptarán salidas anticipadas ni se realizarán reembolsos por noches no utilizadas.

Estas condiciones obedecen a tarifas especiales y al bloqueo total del inventario durante períodos de alta demanda.

## **8. CASOS DE EMERGENCIA**

En casos de emergencia debidamente comprobable (hospitalización, accidente grave o fallecimiento), el huésped podrá solicitar una revisión excepcional, presentando documentación oficial.

Cada solicitud será analizada de manera individual y no genera un derecho automático a reembolso. CORE SUITES podrá, a su discreción, ofrecer:

- Crédito para una futura estancia, o
- Reembolso parcial o total, sujeto a penalizaciones y costos aplicables.

## **9. REEMBOLSOS**

Los reembolsos autorizados se procesarán en un plazo aproximado de 7 a 14 días hábiles al método de pago original. Las comisiones bancarias, cargos de pasarela o costos administrativos derivados de cancelaciones solicitadas por el huésped serán asumidos por éste. En caso de reembolsos derivados de causas imputables a CORE SUITES, dichos cargos no serán trasladados al consumidor.

## **10. GARANTÍA POR DAÑOS Y CONSUMOS ADICIONALES**

Al momento del check-in, el huésped deberá autorizar una preautorización por la cantidad de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), mediante tarjeta de crédito o débito, como garantía para cubrir:

- daños a la habitación, mobiliario, equipo o blancos;
- consumos adicionales no incluidos en la tarifa contratada.

Dicha preautorización no constituye un cobro, sino una retención temporal que será liberada total o parcialmente al finalizar la estancia, una vez realizada la inspección correspondiente.

En caso de existir daños o adeudos, CORE SUITES podrá aplicar el monto correspondiente hasta el límite autorizado, notificando al huésped de forma clara y documentada. La liberación del voucher dependerá de los tiempos establecidos por la institución bancaria emisora.

#### **11. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Al realizar una reservación por cualquiera de los medios oficiales autorizados, efectuar el pago correspondiente y/o completar el proceso de check-in, el huésped manifiesta haber sido informado y aceptar expresamente los Términos y Condiciones Generales de CORE SUITES.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce a los consumidores. Se recomienda leer cuidadosamente estas condiciones antes de confirmar cualquier reservación.

## **CORE SUITES**

Hospitalidad diseñada para estancias claras, eficientes y sin sorpresas.