





# THE GRAND MAYAN®

## BIENVENIDO | WELCOME

### **Estimado Huésped:**

Le damos la más cordial bienvenida a The Grand Mayan. Es un honor contar con su preferencia en este impresionante Destino, en donde nuestro compromiso es brindarle los mejores servicios con la más alta calidad y hospitalidad durante su estancia.

Lo invitamos a explorar todas las maravillas que nuestro Resort le ofrece. Recorra nuestros jardines, sienta la brisa del mar y contemple la inigualable vista panorámica del Pacífico mexicano, así como la diversidad natural de la Bahía de Banderas.

Disfrute de la variedad de restaurantes, bares, servicios de Spa, boutiques, campos de golf e innumerables actividades pensadas especialmente para usted. Nuestro objetivo es que sus vacaciones sean una experiencia inolvidable gracias al encanto y detalles que nos distinguen como líderes en hospitalidad y elegancia. Regálese momentos memorables, llenos de felicidad y bienestar.

### **Dear Guest,**

*We are delighted to extend you our warmest welcome to The Grand Mayan. We are honored to be your preferred destination, and are committed to providing the best service and highest level of quality and hospitality during your stay.*

*We invite you to explore all the wonders our resort has to offer. Walk through our gardens, savor the sea breeze, the unparalleled panoramic view of the Pacific Ocean, or the natural biodiversity of Banderas Bay.*

*You are invited to enjoy our wide variety of restaurants, bars, spa services, boutiques, golf courses, and activities specially designed for your enjoyment. We are here to make your stay unforgettable, and hope you delight in all the details that have elevated us to the forefront of luxury hospitality. Indulge in memorable moments, full of happiness and a serene sense of well-being.*



En Grupo Vidanta nos define el compromiso y dedicación a crear momentos de felicidad, es por eso que hemos implementado las siguientes iniciativas de responsabilidad social corporativa:

Participación activa y permanente en beneficio de los recursos naturales certificada por EarthCheck, quien acredita el progreso de desarrollo sustentable a través de prácticas como el ahorro de agua y energía eléctrica, manejo de residuos y protección de la flora y fauna.

Calidad del resort y manejo de riesgos certificados por "Cristal" International, lo cual asegura los más altos estándares en cuanto a alojamiento y operaciones, así como seguridad e higiene de alimentos y bebidas.

Bienestar de nuestros colaboradores tal como lo reconoce el Instituto Great Place to Work®, quien nos ha calificado como un lugar excepcional para trabajar, basándose en los beneficios otorgados a colaboradores.

Servicios educativos ofrecidos a través de la Fundación Delia Morán Vidanta, que brinda apoyo extracurricular a niños de escasos recursos en la comunidad de la Riviera Nayarit.

*Our company is driven by our dedication to creating happiness and because of that, we have implemented the following initiatives of corporate social responsibility:*

*Ongoing conservation efforts certified by EarthCheck, which benchmarks progress regarding water conservation, electric energy, waste management, and wildlife protection.*

*Resort quality and risk management certified by "Cristal" International, which ensures the highest standards on everything from accommodations and operations, to safety and food and beverage hygiene.*

*Employee wellbeing, as recognized by the Great Place to Work® Institute, which has ranked us as an exceptional workplace based on employee benefits.*

*Educational services offered through the Delia Morán Vidanta Foundation, which provides extracurricular support to at-risk children in the Riviera Nayarit community.*



## GLOSARIO DE SÍMBOLOS / SYMBOLS GLOSSARY



Restaurante

*Restaurant*



Bar

*Bar*



Requiere reservación

*Reservation required*



Spa

*Spa*



Ambiente familiar

*Family environment*



Rango de edad

*Age range*



Golf

*Golf*



Compras

*Shopping*

Código de vestimenta

*Dress code*



Estacionamiento

*Parking*



Aereolínea

*Airlines*



Números telefónicos

*Phone numbers*



Recepción

*Front desk*



Servicio a cuartos

*Room service*



Botones

*Bellboy*



Concierto

*Concierge*



Correo de voz

*Voicemail*



Despertador

*Wake-up call*



Servicio express

*Express service*



Llamada exterior

*Long distance calls*



Teclas de emergencia

*Emergency situation*



Internet inalámbrico

*Wi-Fi*



**Aeropuerto Internacional**

El Aeropuerto Internacional Gustavo Díaz Ordaz de Puerto Vallarta está ubicado al sur de la bahía a 10 kilómetros del Resort.

**International Airport**

*Puerto Vallarta's International Airport, Gustavo Díaz Ordaz, is located approximately 10 km from the resort.*



**AEROLÍNEAS / AIRLINES**

American Airlines / US Airways  
 Continental / United Airlines  
 Delta Airlines  
 Alaska Airlines  
 West Jet  
 Interjet  
 Volaris  
 Aeroméxico

**Transportación**

Servicio de taxi hacia el Aeropuerto Internacional Gustavo Díaz Ordaz. Para mayor información y tarifas consulte a Concierge. Servicio las 24 horas.

**Transportation**

*Taxi service to the International Airport, Gustavo Díaz Ordaz. For more information and fares please call your Concierge. Service available 24 hours a day.*

**Llamadas con cargo a su cuenta / Calls charged to your account**

800 904 6000  
 800 900 5000  
 800 123 4710  
 001 800 252 7522  
 001 800 514 7288  
 800 011 2345  
 551 102 8000  
 555 133 4000

**Botones** .....

Equipaje: solicite su servicio con 30 minutos de anticipación.

Silla de ruedas: sujeto a disponibilidad. Para uso permanente aplica cargo adicional\*



**Bellboy** .....

*Luggage: please book this service 30 minutes in advance.*

*Wheelchair: subject to availability; permanent use incurs an additional fee.\**



**Cajas de seguridad**

Disponibles en su habitación. Para asistencia contacte a Concierge. Resguarde sus valores, no asumimos responsabilidad por valores no depositados en las cajas de seguridad.

**Safe deposit box**

*Available in your room. For assistance, please contact your concierge. Mind your belongings — we don't assume responsibility for non-deposited valuables.*

**Concierge**.....

Información y servicios en general del Resort y Destino.

Servicio de correo y paquetería.\*

Asistencia por objetos olvidados.

Servicio de niñera, reserve con 24 horas de anticipación.\*

Centro de autoservicio.\*

Autoservicio 24/7.



**Concierge**.....

*Information and general services of the resort and destination.*

*Mail and shipping service.\**

*Lost and found objects assistance.*

*Babysitter service, 24 hours reservation in advance.\**

*Self-service center.\**

*Self-service 24/7.*



\*Servicios sujetos a cargo adicional.  
*These services are subject to additional charges.*

**Estacionamiento \***.....  
 Para su comodidad ofrecemos el servicio de valet parking. Solicite su vehículo con 30 minutos de anticipación.



**Parking \***.....  
*For your comfort, we offer valet parking. Please request your vehicle 30 minutes prior to use.*

**Hora de entrada**  
 La hora de entrada del Hotel es a las 3:00 PM. Las entradas antes de esta hora están sujetas a disponibilidad.

**Check-in**  
*Check in time is 3:00 PM. Any check in before this time is subject to availability.*

**Hora de salida**  
 La hora de salida del Hotel es a las 11:00 AM. Salidas posteriores causan cargo adicional de una noche de tarifa rack hotelera.

**Checkout**  
*Checkout time is 11:00 AM. Any late checkout incurs an additional charge of an extra night at the hotel's fare.*

**Internet inalámbrico \***.....  
 Asistencia técnica contacte a Concierge.



**Wi-Fi\***.....  
*For technical assistance contact your concierge.*

**Lavandería y tintorería \***.....  
 Para servicio de valet y tintorería llene el listado que encontrará en su clóset y adjúntela a su ropa. Solicite este servicio a Concierge. Diariamente 9:00 AM a 9:00 PM (horarios sujetos a cambios por temporada).

**Laundry and dry cleaning service \***.....  
*Use the set list inside your closet and attach it to your clothes. Request this service with your concierge. Daily from 9:00 AM to 9:00 PM (hours subject to charge according to season).*

**Mapas**.....  
 Puede obtener mapas del Resort a través de Concierge.

**Maps**.....  
*You can request maps of the resort from your concierge.*



**Recepción**.....  
**Front desk**.....

**Renta de automóviles** .....  
 Diariamente de 9:00 AM a 5:00 PM (horario sujeto a cambios por temporada).



**Car rental** .....  
*Open daily from 9:00 AM to 5:00 PM (hours subject to change according to season).*

**Hielo** .....  
 Máquinas dispensadoras ubicadas en cada piso próximo al área de los elevadores.

**Ice**.....  
*Ice machines are located on each floor next to the elevators.*

**Mexican Travel** .....  
 Diariamente de 9:00 AM a 6:00 PM.

Contamos con los mejores tours por mar, tierra, montaña y aéreos, así como los mejores deportes extremos como rapel, snorkel, buceo, pesca, vela, y mucho más.



*Open daily from 9:00 AM to 6:00 PM.*

*Embark on adventurous tours that thrill, from the ocean, to land, mountains, and air travel, as well as rappelling, snorkeling, scuba diving, fishing, sailing, and more.*

\*Servicios sujetos a cargo adicional.  
*These services are subject to additional charges.*

Operadora.....

*Phone operator.....*



Servicio express.....

Abierto las 24 horas.

(Horario sujeto a cambios de acuerdo a la temporada).



*Express service .....*

*Open daily 24 hours.*

*(Hours subject to change according to season.)*

Agua: agua embotellada a solicitud.\*

*Water: bottled water available upon request.*

Aire acondicionado: le sugerimos mantener el termostato de su habitación a 22 ° C.

*Air conditioning: we suggest you keep the thermostat in your room at 72 F.*

Ama de llaves: Cambio de toallas, requerimiento de cuna o cualquier servicio de la funcionalidad o mantenimiento de su habitación requerido durante su estancia.

*Housekeeping: for additional towels, cribs, or any special service required in your room during your stay.*

Despertador.....

Servicio automático: marque 0.



*Wake-up service.....*

*Automatic service: dial 0.*

Correo de voz.....

Oprima para acceso automático al sistema de correo de voz.



*Voicemail.....*

*Press for automatic access to the voicemail system.*

Reservaciones.....

Para reservaciones de habitaciones en cualquiera de nuestros Hoteles:

*Reservations.....*

*For room reservations at any of our hotels, dial the numbers:*

Residentes USA & CANADÁ mientras están en:  
MÉXICO (Internacional)..... 800-543-7044  
MÉXICO (Nacional)..... 800-366-6600

Llamadas al exterior\*.....

Marque 9.



*Outside calls\* .....*

*Dial 9.*

Llamadas de larga distancia \*.....

Todas las llamadas de larga distancia tienen un cargo por servicio + IVA. Las llamadas por cobrar a través de operadora, así como las llamadas con tarjeta telefónica a través del servicio de marcado directo o número 800, tiene cargo por servicio de conexión. Para llamar a número 800 aplica cargo por servicio. Las conexiones a número 880 y 888 en el extranjero marcados desde México, tienen un costo equivalente a llamadas de larga distancia. Si desea realizar una llamada de larga distancia, puede usted marcarla directamente de su habitación siguiendo estos pasos:

\*Servicios sujetos a cargo adicional.

*These services are subject to additional charges.*

**Long distance \***.....  
Every long distance call incurs a service charge plus tax. Collect calls through the operator, phone card, direct dial, and 800 number calls incur connection fees.  
800 numbers incur a service fee. Connection to 800 and 888 numbers outside the country incur the same charge as a long distance call.  
If you wish to make a long distance call, you may dial directly from your room by following these steps:



**México**.....  
9 + clave lada + número deseado.  
**Para celular**.....  
9 + clave lada + número celular.  
**Estados Unidos y Canadá**.....  
9 + 001 + número de área + número deseado.  
**Resto del mundo**.....  
9 + 00 + clave del país + clave de ciudad + número deseado.

Para tarjetas de prepago, llamadas por cobrar o llamadas de acceso directo, aplica un cargo de servicio. Si desea mayor información, marque 0.

**Mexico**.....  
9 + area code + number.  
**For cell phones**.....  
9 + area code + cell phone number.  
**USA and Canada**.....  
9 + 001 + area code + desired number.  
**Rest of the world**.....  
9 + 00 + country code + city code + desired number.

A charge to your room applies for prepaid cards, collect calls, and direct dialed calls. For more information, dial 0.

\*Servicios sujetos a cargo adicional.  
These services are subject to additional charges.

**Emergencias**.....  
Marque la tecla \*911 desde su habitación.  
**Emergency**.....  
Dial \*911 from your room.



**DOCTOR ( Servicio Médico )\***.....  
Disponible las 24 horas, marque 0.



**Medical services\***.....  
Available 24 hours a day, dial 0.

**La Botica\*** .....  
Disponible en centro comercial La Plaza  
Abierto diariamente 7:15 AM a 10:45 PM.  
Solicitudes especiales contacte a Concierge.

**La Botica\*** .....  
Available at the La Plaza shopping center. Open daily 7:15 AM - 10:45 PM. For special requests, please contact your concierge.



## SERVICIOS TELEFÓNICOS DE OPERADORA TELEPHONE OPERATOR SERVICES

### Llamadas con cargo a su cuenta

<b>Llamada Local</b>		
9 + 322 + número telefónico	\$30	Pesos por llamada
<b>Celular Local</b>		
9 + 322 + número de celular	\$30	Pesos por llamada
<b>Larga Distancia Nacional</b>		
9 + código de ciudad + número telefónico	\$30	Pesos por llamada
<b>800 Nacional</b>		
9 + 800 + número telefónico	\$30	Pesos por llamada
<b>Llamada por cobrar</b>		
Marque "0" y nuestra operadora lo atenderá	\$30	Pesos por llamada
<b>001 800 Internacional</b>		
9 + 001 800 + número telefónico	\$30	Pesos por llamada
<b>Larga Distancia Estados Unidos / Cánada</b>		
9 + 001 + código de ciudad + número telefónico	\$60	Pesos por minuto
<b>Número especial 1800-1888-1886-1877</b>		
Marque "0" y nuestra operadora lo atenderá	\$60	Pesos por minuto
<b>Larga Distancia Mundial (Sudamérica y Centroamérica)</b>		
9 + 00 + código de país + código de ciudad + número telefónico	\$85	Pesos por minuto

Todas las llamadas realizadas desde su habitación (local, celular y larga distancia) tienen cargo por servicio.

Le sugerimos llamar a la operadora del Hotel para recibir toda la información sobre nuestras tarifas telefónicas.

\*Servicios sujetos a cargo adicional. Estos precios son en pesos mexicanos e incluyen IVA.

### Calls charged to your account

<b>Local call</b>		
9 + 322 + phone number	\$30	Pesos per call
<b>Local cell</b>		
9 + 322 + cell number	\$30	Pesos per call
<b>Long distance national</b>		
9 + area code + phone number	\$30	Pesos per call
<b>800 national</b>		
9 + 800 + phone number	\$30	Pesos per call
<b>Collect call</b>		
Dial "0" and our operator will assist you	\$30	Pesos per call
<b>1-800 International</b>		
9 + 001 800 + phone number	\$30	Pesos per call
<b>Long distance USA / Canada</b>		
9 + 001 + area code + phone number	\$60	Pesos per minute
<b>Toll free numbers 1800-1888-1886-1877</b>		
Dial "0" and our operator will assist you	\$60	Pesos per minute
<b>Overseas</b>		
9 + 00 + country code + area code + phone number	\$85	Pesos per minute

All calls made from the room (local, cellular, and long distance) have a charge per service.

We invite you contact the hotel operator to receive full information on our telephone rates.

\*These services are subject to additional charges. These prices are shown in Mexican pesos and include tax.

## RECOMENDACIONES Y SEGURIDAD

**Reglamento de uso de alberca y playa**

Horario de uso: 9 AM - 9 PM

Mantenga a menores de edad así como sus pertenencias y valores personales bajo constante supervisión.

Sugerimos usar protector solar. Evite sobre exponerse a los rayos del sol aún en días nublados. Protector solar a la venta en nuestras tiendas y boutiques del Resort.

Profundidad de alberca 1.20 MT / 4 pies. Por su seguridad no se permiten clavados.

El uso de nuestras instalaciones es exclusivo para huéspedes registrados.

El uso de traje de baño en albercas y playa es obligatorio. Los bebés o niños pequeños deben usar pañales especiales para nadar; disponibles en tiendas y boutiques del Resort.

Para el confort de todos nuestros huéspedes no se permiten flotadores grandes en las albercas. Está prohibido jugar en las albercas con balones y artículos voladores.

El servicio de toallas de alberca es de 9:00 AM – 8:00 PM. Otorgamos una toalla al día por huésped registrado. Aplica cargo de reposición por toalla extraviada.

Para confort de todos nuestros huéspedes no se permite reservar sillas, camastros y camas lounge en albercas y playa.

Está restringido ingresar alimentos, bebidas, hieleras, termos, recipientes de vidrio, cerámica o similares en las áreas de albercas y playa del Resort.

Sólo se permite el uso de equipo de sonido personal con audífonos.

Agradecemos su contribución al cuidado y belleza de nuestros jardines al no arrojar basura.

Por su seguridad no suba a habitaciones ni use el elevador si está mojado; evite un accidente.

La marea, el oleaje y las corrientes marinas pueden ser peligrosos, extreme precauciones al nadar en el mar.

El mar se encuentra en zona federal y el Resort no es responsable por cualquier tipo de accidente, lesión o enfermedad originado en este área.

La playa se encuentra también en zona federal por lo cual el Resort no es responsable por bienes y/o servicios comprados o contratados a personas ajenas.

**Mascotas**

Por regulaciones de higiene no está permitido ningún tipo de mascotas en el Desarrollo.

**Cambio de moneda**

Por disposición gubernamental deberá presentar pasaporte vigente y el límite mensual por persona es de \$ 1,500 dólares.

### RECOMMENDATIONS & SAFETY

#### *Pool and beach regulations*

*Opening hours: 9 AM - 9 PM*

*Children and personal belongings must be under constant supervision.*

*We suggest the use of sunblock. Avoid exposure to the sun's rays even on cloudy days. Sunblock is available at the shops and boutiques of the resort.*

*The pool depth is 4 feet. For your own safety, diving is not allowed.*

*The use of the resort is exclusive to registered guests.*

*The use of a bathing suit at the pools and beach is mandatory. Babies and small children must use swimming diapers, available at shops and boutiques of the resort.*

*For the comfort of all guests, big inflatables are not allowed at the pool. It is forbidden to play with balls and flying items.*

*The pool towel service is from 9:00 AM to 8:00 PM. We give a towel per day to each registered guest. A charge applies for lost towels.*

*For the comfort of all guests, reserving chairs, beach chairs, and lounge beds at the pool and beach is not allowed.*

*It is forbidden to bring coolers, food and/or beverages, glass, ceramic, or similar objects into the pool and beach area.*

*In order to maintain a comfortable environment, any music device must be played through an earpiece.*

*We appreciate your help maintaining the care and beauty of our gardens by properly disposing of your garbage.*

*For your own safety, and to avoid accidents, please do not go to your room or use the elevator if you are wet.*

*The currents and waves can be dangerous. Be extra cautious when swimming in the ocean.*

*The ocean is located in a federal zone and the resort is not responsible for any kind of accident, injury or illness that occurs in this area.*

*The beach is also located on a federal zone. The resort is not responsible for goods or services obtained from third parties from outside the resort.*

#### *Pets*

*Pets of any kind are not allowed for sanitary regulations.*

#### *Money exchange*

*For governmental disposition you must present a valid passport and the monthly limit per person is \$ 1,500 USD.*

RECOMENDACIONES Y SEGURIDAD

**Línea de crédito**

Por su seguridad y confort no se aceptan pagos en efectivo en nuestros centros de consumo. Es importante, a su llegada, establecer en recepción una línea de crédito para apertura de cuenta y cerciorarse de firmar sus consumos para que éstos sean cargados a su habitación.

**Valor del mantenimiento**

Nuestro programa de conservación y mantenimiento preventivo se encarga del confort y seguridad de habitaciones manteniéndolas en óptimas condiciones. Este programa se realiza de manera constante en todo el Resort por lo tanto existe la posibilidad de que nuestros operadores acudan a su habitación para realizar estas tareas. Será informado si existe la necesidad de ingresar a su habitación.

PLAYAS Y ALBERCAS

**Camastros y espacios de alberca**

Con el objeto de proveer espacio en camastros para todos nuestros huéspedes, le informamos que no es posible reservarlos. Cualquier objeto que usted deje en ellos será retirado por personal de seguridad. Le pedimos respetar las toallas de alberca en los camastros ya en uso y sentirse libre de usar aquellos que no tengan toallas de alberca.

**Hieleras en alberca y playa**

Debemos mantener la imagen, higiene, limpieza y seguridad de nuestro Resort. Por tal motivo no está permitido el acceso de hieleras, portahieleras, bolsas térmicas, envases de vidrio, latas ni utensilios de cocina en el área de alberca y playa, así como introducir alimentos y bebidas.

ACCOMMODATION

*Credit line*

*For your comfort and security, cash payments are not accepted at our outlets. It is important to establish a credit line at your arrival, and make sure all your consumer receipts are signed to your room.*

*Room maintenance*

*Our conservation and maintenance programs are in charge of the security and comfort of all rooms, keeping them at optimum service levels. These programs are ongoing throughout the entire complex, therefore the possibility exists that we might need to enter your room to perform some of these tasks. You will be informed if this is necessary.*

BEACH & POOL

*Chaise lounges and pool spaces*

*In order to provide lounge chairs for every guest, reserving them is forbidden. Any object placed over them will be removed by security personnel. We ask you to respect the pool towels that indicate a chair is already in use, and to feel free to take any chaise longues without a pool towel.*

*Coolers at pools and beaches*

*We inform you that in order to maintain the image, hygiene, cleanliness, and security of our complex, coolers, thermal bags, glass containers, cans, or kitchen utensils are forbidden at the pool and beach areas, as is bringing any food or beverage items to the designated areas.*

## EMERGENCIA Y SEGURIDAD

### Procedimientos de seguridad

Recomendamos observe las siguientes medidas de prevención durante su estancia en el Resort. Revise el mapa de la propiedad y tenga en mente su ubicación dentro del Resort. Ubique la ruta de evacuación, punto de reunión y zona segura del edificio. Ubique el extintor y alarma contra incendios más cercano.

### Procedimiento de emergencia en caso de incendio

Para reportar una emergencia marque 0.

Al escuchar la alarma contra incendios o detectar humo: Toque la superficie de su puerta, si la puerta está fría salga de la habitación y mantenga la calma, no corra, no grite, no empuje, trasládese al punto de reunión y zona segura más cercana.

Si la puerta está caliente o si está ingresando humo a su habitación:

- Reporte la emergencia marcando 0.
- Ponga toallas húmedas en la base de la puerta y apague el aire acondicionado para evitar que el humo entre a su habitación.
- Acuéstese a nivel de piso o salga al balcón o terraza para evitar inhalación de humo, mantenga la calma y espere por ayuda.

### Consejos de seguridad para el viajero

#### DENTRO DE SU HABITACIÓN

- Evite ingresar extraños a su habitación.
- Antes de abrir su puerta use la mirilla e identifique a la persona.
- Asegure su puerta con el pasador de seguridad.
- Resguarde sus objetos de valor en la caja de seguridad de su habitación.
- Al salir de su habitación asegure las puertas, ventanas y puertas corredizas.

#### FUERA DE SU HABITACIÓN

- Reporte cualquier incidente o emergencia marcando 0.
- Mantenga consigo sus pertenencias y valores.
- No deje ningún objeto de valor a la vista y siempre cierre bien las puertas de su auto.

## SAFETY & EMERGENCY

### Security procedures

We recommend the following precautionary steps during your stay at the resort. Please review the property map to note your location and the layout of the resort. Locate the evacuation routes, meeting points, and safe zone of the building. Locate the nearest fire extinguisher and fire alarms.

### Fire emergency procedure

To report an emergency, dial 0. Upon hearing the smoke detector, fire alarm, or if you see smoke, test your door for heat or smoke before opening it. If the door is cool, exit your room. Please keep calm, don't run, don't scream, don't push, and go to the meeting point and the closest safety zone.

If your door feels warm or is impassable:

- Place wet towels at the base of your door.
- Dial "0" on your phone and give your name and room number to the phone operator.
- Turn off your air conditioner or heater to keep smoke from entering the room.
- Get down on the floor to avoid inhaling smoke, keep calm and wait for help.

### Security and travel safety tips

#### INSIDE YOUR GUEST ROOM:

- Do not allow strangers into your room.
- Always use the door viewer to identify visitors.
- Close and lock your door securely using all locking devices provided when you are in your room.
- Place your valuables in the complimentary safe deposit box.
- Check to make sure any sliding doors, windows, or connecting room doors are closed and locked.

#### OUTSIDE YOUR GUEST ROOM:

- Report any incident or emergency by dialing 0.
- Keep your belongings and values with you at all times.
- Be observant and look around carefully before entering your car, and always lock your doors.

## REGLAMENTO INTERIOR

**ARTÍCULO 1.-** El "HUÉSPED" está obligado a registrarse a su llegada al establecimiento, llenando personalmente la "TARJETA DE REGISTRO" instituida por el "HOTEL" para tal fin. Cuando el "HUÉSPED" pertenezca a un grupo contratado, su representante con anterioridad a su llegada al establecimiento deberá llenar las "TARJETAS DE REGISTRO" o entregar al "HOTEL" listas que reúnan los requisitos de las "TARJETAS DE REGISTRO". El "HOTEL" negará el alojamiento al "HUÉSPED" que no se registre en el establecimiento, quedando facultado el "HOTEL" para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del "HUÉSPED" y de las personas que lo acompañen.

**ARTÍCULO 2.-** El "HUÉSPED", de acuerdo con el "HOTEL", especificará en la "TARJETA DE REGISTRO" el número de noches que estará hospedado en el establecimiento, indicando la fecha de entrada y salida. Para los efectos de este Reglamento Interior, se considera "ESTANCIA" el periodo durante el cual el huésped queda registrado desde su entrada al HOTEL hasta el registro de su salida. Una vez fijada la duración de la ESTANCIA en la "TARJETA DE REGISTRO", se entenderá que el hospedaje se contrata por ese plazo. Para prorrogar su estancia en el establecimiento, el "HUÉSPED" deberá informarlo a la recepción del "HOTEL", para que, sujeto a disponibilidad, se requiriera una nueva "TARJETA DE REGISTRO" por el número de noches solicitadas por el "HUÉSPED". El horario de uso de las instalaciones en áreas públicas será a partir de 8 AM a 8 PM.

**ARTÍCULO 3.-** Es obligación del "HUÉSPED" liquidar puntualmente el importe de la cuenta causada en el establecimiento al momento de ser requerido por el "HOTEL". El cobro del hospedaje se genera a partir del momento en que el "HOTEL" entrega al "HUÉSPED" la habitación. La tarifa del servicio de hospedaje será la indicada en la "TARJETA DE REGISTRO" y/o en los medios que el "HOTEL" disponga para tal fin. El "HUÉSPED" deberá desocupar la habitación a las 10 AM, por lo que, al no desocupar la habitación en el horario convenido, el "HUÉSPED" queda obligado al pago del precio del servicio de hospedaje correspondiente a otro día. La falta de pago del servicio por el "HUÉSPED" dará lugar a

la rescisión del servicio de hospedaje.

Derivado que en el "HOTEL" no se aceptan pagos en efectivo en ningún centro de consumo, es necesario que el "HUÉSPED" a su llegada aperture una línea de crédito que le permitirá realizar sus consumos mediante la firma de estos siendo cargados los mismos a su habitación.

**ARTÍCULO 4.-** EL "HUÉSPED" y/o sus acompañantes reconocen que se encuentran en zonas de condiciones meteorológicas de muy alta humedad por lo que es común encontrar áreas mojadas por condensación del agua, quedando expuestos a circunstancias y condiciones ajenas a las actividades de prestación de los servicios turísticos del "HOTEL". Aunque son mínimas las posibilidades de que durante su estancia ocurra un accidente o desventura, en caso de que el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes detecten algún riesgo de accidente que puedan prevenir, deberán de reportarlo inmediatamente marcando el CERO en un teléfono interno para que procedan a tomar las medidas que consideren necesarias para darle una pronta solución. Es responsabilidad de el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes el uso de instalaciones dentro del "HOTEL" así como sus áreas exteriores (uso de albercas, río lento, alberca con olas, spa, gimnasio, baños, caminar sin cuidado por áreas mojadas por condensación de agua o goteo de A/A, etc.) En consecuencia, el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes liberan expresamente a el "HOTEL" así como a todas sus empresas filiales, directores, personal, empleados, socios, abogados, contratistas, etc.; ya sea en lo colectivo o en lo individual, de toda responsabilidad o por cualquier reclamo o acción legal ante cualquier autoridad que tuviera o pudiera ejercer de forma directa o indirecta, en el evento de cualquier desventura, accidente o daño que sufrieren durante su estancia, en virtud de ser responsabilidad de el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes tener el cuidado necesario de su persona y en el uso de las instalaciones.

**ARTÍCULO 5.-** Queda estrictamente prohibido:

a) Hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, y en general, cualquier acto que perturbe o

incomode la estancia del resto de los demás "HUÉSPEDES".

**b)** Arrojar basura al piso, jardines o playa, maltratar o pisar el césped, estar mojado en elevadores, baños públicos o estancias, bloquear o jugar con los elevadores y pantallas.

**c)** Correr dentro del hotel, hacer uso de juguetes montables de cualquier tamaño dentro del hotel (patines, patinetas, bicicletas, carritos, etc.), portar alimentos, hieleras, bebidas, artículos de vidrio, latas o utensilios de cocina en las áreas de alberca, playa o lobby principal del hotel, colgar ropa en los balcones, montar tiendas de campaña o similares en las instalaciones del "HOTEL".

**d)** Subirse o brincar en las rocas y cascadas de la alberca. El uso de traje de baño en la alberca es obligatorio. No se permite el uso de camisetas, ni otras prendas en el interior de la alberca principal; ni tampoco que el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes saquen toallas de la habitación, ya que en el establecimiento se cuenta con servicio de toallas en el área de la alberca.

**e)** No cumplir con el código de vestir que aplica para el uso de gimnasio, golf, tenis y restaurantes.

**f)** Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes o reglamentos vigentes.

**g)** Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para fines distintos a los que específicamente están destinados. Las medidas de seguridad del establecimiento prohíben estrictamente el uso de planchas, rizadores y otros aparatos eléctricos que no sean los que ya están instalados en cada habitación.

**h)** Deteriorar el mobiliario, la decoración o los bienes del establecimiento, dándoles un uso distinto al destinado.

**i)** El "HUÉSPED" y/o sus acompañantes deberán portar las llaves (tarjetas y/o brazaletes) de su habitación en todo momento, en caso de pérdida o extravío deberán reportarlo inmediatamente a la Recepción o ConciERGE para su cancelación y reemplazo inmediato.

**j)** Alojarse en las habitaciones a personas diferentes a las registradas en el establecimiento, y en todo caso, darán aviso previo al "HOTEL" de cualquier variación en el número o

identificación de personas que originalmente se registraron.

**k)** Aumentar el número de personas alojadas en cada habitación, no podrá ser mayor a la capacidad asignada por el "HOTEL". Cualquier persona adicional a la ocupación especificada en su contrato, tendrá un cargo adicional por noche.

**l)** El ingreso de animales en las habitaciones o áreas públicas, salvo aquellos que auxilien a personas con alguna discapacidad.

**m)** No devolver la toalla y/o tarjeta para el área de albercas y/o playa, en caso contrario se cobrará el costo unitario que establezca el "HOTEL".

**n)** Reservar o apartar camastros, sillas, sombrillas, palapas en alberca y playa.

**ñ)** Quitarse o prestar el brazaletes que le fue proporcionado a su ingreso, el cuál deberá de portar siempre.

**o)** No hacer limpieza adecuada de la cocineta y/o utensilios de cocina de la habitación. En caso de requiera el servicio de limpieza se realizará con un cobro extra para el "HUÉSPED".

**p)** Todas las áreas de nuestro Resort incluyendo las habitaciones son un espacio libre de humo de tabaco. Si desea fumar, utilice las áreas designadas.

**q)** Queda estrictamente prohibido consumir en cualquier área del Resort incluyendo las habitaciones cualquier tipo de droga o estupefaciente, solamente se podrán consumir aquellas sustancias que sean avaladas por un médico certificado, las cuales deberán ser administradas en lugares no públicos ni en frente de menores de edad.

**r)** Queda estrictamente prohibido ingresar a cualquiera de las instalaciones del Resort incluyendo sus habitaciones portando armas de fuego, solo se exceptuarán aquellos casos señalados en la política de Posesión de Armas de Fuego.

**ARTÍCULO 6.-** El "HOTEL" se compromete, en la prestación del servicio de hospedaje, a cumplir con lo expresamente pactado con el "HUÉSPED", de acuerdo con la naturaleza del servicio y con las reglas, usos y prácticas existentes, así como con lo que ordenen las leyes y reglamentos aplicables.

**ARTÍCULO 7.-** El "HOTEL" no se hará responsable por las pérdidas que sufra el "HUÉSPED" en dinero y valores, cuando dichos bienes no se hallen resguardados en las cajas de seguridad que para tal efecto existen en la habitación del "HUÉSPED".

Como complemento del servicio de hospedaje, el "HOTEL" cuenta con servicios descritos en el Directorio de Servicios del Establecimiento (DSE) directorio que se encuentra en el interior de la habitación asignada a el "HUÉSPED", dichos servicios son prestados por terceros y son distintos a los relacionados con el servicio de hospedaje (servicios de guardería, médicos, taxis, spa, gimnasio, golf, tiendas y boutiques, lavandería, centros de autoservicios como "minisúper", restaurantes, centros de cambio de moneda, internet, farmacia, paseos en barco, pesca, actividades en playa o acuáticas, deportes extremos ofrecidos en playa o fuera del hotel y viajes culturales, renta de automóviles, llamadas telefónicas locales o internacionales, entre otros) por lo que el "HOTEL" no tiene responsabilidad en el propio servicio ni en el precio, le solicitamos sean revisados por el "HUÉSPED" para que conozca el precio, los términos y las condiciones en que se prestan. Para el uso de las instalaciones de spa, golf, tenis, restaurantes y kids club el "HUÉSPED" debe reservar su espacio toda vez que están sujetos a disponibilidad y su uso implica un cargo extra.

**ARTÍCULO 8.-** La empresa no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el cliente, y en todo caso reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas.

**ARTÍCULO 9.-** El equipaje y demás bienes que introduzca al establecimiento el "HUÉSPED" y/o sus acompañantes, se consideran propiedad del "HUÉSPED", en caso de que existan adeudos por consumos a cargo del huésped dicho equipaje y bienes serán entregados al huésped al momento de finiquitar los citados adeudos.

**ARTÍCULO 10.-** Es obligación del "HUÉSPED" y de sus acompañantes utilizar las instalaciones del "HOTEL", observando en todo momento el presente reglamento, las reglas, señalamientos, y demás indicaciones de uso de cada una de las áreas que las integran, liberando al "HOTEL" y a sus empleados de toda responsabilidad que se derive del uso inadecuado de las instalaciones del "HOTEL".

El "HOTEL" cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil. Se excluyen expresamente las eventualidades sucedidas en el área de playa por ser Zona Federal.

**ARTÍCULO 11.-** Por la seguridad del "HUÉSPED" y/o de sus acompañantes no se recomienda el uso de paracaídas, ni tampoco de la playa después de la puesta del sol y hasta antes del amanecer.

**ARTÍCULO 12.-** El presente Reglamento Interior se ha elaborado de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Turismo, de su Reglamento, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y de las Normas Oficiales aplicables.

#### Estimado Huésped

Todo nuestro Resort es un espacio libre de humo de tabaco. Si desea fumar, utilice las áreas designadas.



## INTERNAL POLICY

**ARTICLE 1.-** The "GUEST" is obliged to register upon arrival at the establishment, personally filling out the "REGISTRATION CARD" instituted by the "HOTEL" for that purpose. When the "HOST" belongs to a contracted group, their representative must fill out the "REGISTRATION CARDS" before their arrival at the establishment or deliver lists to the "HOTEL" that meet the requirements of the "REGISTRATION CARDS." The "HOTEL" will deny accommodation to the "GUEST" who does not register at the establishment, the "HOTEL" being empowered to demand, if it deems it appropriate, the identification of the "GUEST" and the persons accompanying him.

**ARTICLE 2.-** The "GUEST," in agreement with the "HOTEL," will specify in the "REGISTRATION CARD" the number of nights that will be staying at the establishment, indicating the date of entry and exit. For the purposes of these Internal Regulations, "STAY" is considered to be the period during which the guest is registered from his entrance to the HOTEL until his registered departure. Once the duration of the STAY has been set in the "REGISTRATION CARD," it will be understood that the accommodation is contracted for that period. To extend their stay at the establishment, the "GUEST" must inform the reception of the "HOTEL" so that, subject to availability, a new "REGISTRATION CARD" is required for the number of nights requested by the "GUEST." The hours of use of the facilities in public areas will be from 8:00 AM to 8:00 PM.

**ARTICLE 3.-** It is the obligation of the "GUEST" to promptly settle the amount of the account caused in the establishment at the time required by the "HOTEL." The lodging charge is generated from the moment the "HOTEL" delivers the room to the "GUEST." The rate of the lodging service will be the one indicated in the "REGISTRATION CARD" and/or in the means that the "HOTEL" has for that purpose. The "GUEST" must vacate the room at 10:00 AM. By not vacating the room at the agreed-upon time, the "GUEST" is obliged to pay the price of the lodging service corresponding to another day. Failure to pay for the service by the "HOST" will result in the termination of the hosting service.

Due to the fact that in the "HOTEL," cash payments are not accepted in any consumption center, it is necessary that the

"GUEST," upon arrival, open a line of credit in order to sign and charge to the room.

**ARTICLE 4.-** THE "HOST" and/or his companions acknowledge that they are in areas with high-humidity weather conditions, so it is common to find wet areas due to water condensation, being exposed to circumstances and conditions unrelated to the activities or provision of tourist services of the "HOTEL." Although the chances of an accident or misadventure occurring during their stay are minimal, in the event that the "HOST" and/or their companions detect any risk of an accident that they can prevent, they must report it immediately by dialing ZERO on an internal telephone to proceed to take the measures it deems necessary to provide a prompt solution. The use of facilities within the "HOTEL" as well as its outdoor areas (use of pools, lazy river, wave pool, spa, gym, bathrooms, walking carelessly through wet areas) is the responsibility of the "HOST" and/or his companions. Consequently, the "GUEST" and/or his companions expressly release the "HOTEL," as well as all its affiliated companies, directors, personnel, employees, partners, lawyers, contractors, etc.; either collectively or individually, from any liability or from any claim or legal action before any authority that they had or could exercise directly or indirectly, in the event of any misadventure, accident, or damage they suffer during their stay, by virtue of being the responsibility of the "HOST" and/or his companions to take the necessary care of his person in the use of the facilities.

**ARTICLE 5.-** The following is strictly prohibited:

- a) Making annoying noises, causing altercations, bringing in musicians, and in general, any act that disturbs or bothers the stay of the rest of the other "GUESTS."
- b) Throwing garbage on the floor, gardens, or beach, mistreating or stepping on the grass, being wet in elevators, public bathrooms, or rooms, blocking or playing with elevators and screens.
- c) Running inside the hotel, using rideable toys of any size inside the hotel (skates, skateboards, bicycles, carts, etc.), carrying food, coolers, drinks, glassware, cans, or kitchen utensils into the areas of pool, beach, or main lobby of the hotel, hanging

clothes on the balconies, setting up tents or similar structures in the "HOTEL" facilities.

d) Climbing or jumping on the rocks and waterfalls of the pool. The use of a swimsuit in the pool is mandatory. The use of T-shirts or other garments inside the main pool is not allowed. Additionally, the "HOST" and/or his companions are not permitted to take towels out of the room, as the establishment has a towel service in the pool area.

e) Failing to comply with the dress code that applies to the use of the gym, golf, tennis courts, and restaurants.

f) Using rooms for games of chance prohibited by law or holding meetings intended to disturb public order or disobey current laws or regulations.

g) Using the electrical current and mechanical equipment installed in your room for purposes other than those specifically intended. The property's security measures strictly prohibit the use of irons, curling irons, and other electrical appliances other than those already installed in each room.

h) Deteriorating the establishment's furniture, decoration, or property or giving them a use other than what is intended.

i) The "HOST" and/or their companions must carry the room keys (cards and/or bracelet) at all times. In case of loss or misplacement, they must immediately report it to the Reception or Concierge for immediate cancellation and replacement.

j) Lodging people in the room other than those registered in the establishment; in any case, they will give prior notice to the "HOTEL" of any variation in the number or identification of people who were originally registered.

k) Increasing the number of people staying in each room. This number may not be greater than the capacity assigned by the "HOTEL." Any additional person to the occupation specified in your contract will have an additional charge per night.

l) The entry of animals in rooms or public areas, except those that help people with disabilities.

m) Failing to return the towel and/or card for the pool and/or beach area; otherwise, the unit cost established by the "HOTEL" will be charged.

n) Reserving or setting aside lounge chairs, chairs, umbrellas, or palapas in the pool and on the beach.

ñ) Taking off or lending the bracelet provided to you upon

admission, which you must always wear.

o) Failure to properly clean the kitchenette and/or kitchen utensils in the room. If cleaning service is required, it will be carried out with an extra charge for the "HOST."

p) All areas of our Resort, including the rooms, are smoke-free. If you wish to smoke, please use the designated areas.

q) Consuming any type of drug or narcotic in any area of the Resort, including the rooms. Only substances endorsed by a certified doctor may be consumed, which must be administered in non-public places and not in front of minors.

r) Entering any Resort facilities, including its rooms, while carrying a firearm is strictly forbidden. Only those cases indicated in the Firearms Possession policy will be excepted.

**ARTICLE 6.-** The "HOTEL" undertakes, in the provision of lodging services, to comply with what is expressly agreed with the "GUEST" per the nature of the service and with existing rules, uses, and practices, as well as with applicable laws and regulations.

**ARTICLE 7.-** The "HOTEL" will not be responsible for any losses suffered by the "GUEST" regarding money and valuables when said goods are not protected in the security boxes that exist for this purpose in the room of the "GUEST."

As a complement to lodging services, the "HOTEL" has services described in the Directory of Establishment Services (DSE) located inside the room assigned to the "GUEST." Said services are provided by third parties and are separate from those related to lodging services (nursery services, doctors, taxis, spa, gyms, golf, shops and boutiques, laundry, self-service centers such as "mini supermarkets," restaurants, currency exchange centers, internet, pharmacy, boat rides, fishing, beach or water activities, extreme sports offered on the beach or outside the hotel and cultural trips, car rental, and local or international phone calls, among others) for which the "HOTEL" has no responsibility in the service itself or the price. We ask that these be reviewed by the "HOST" so that they know the price, terms, and conditions under which they are provided. For the use of the spa, golf facilities, tennis courts, restaurants, and kids' club facilities, the "HOST" must reserve their space since they are subject to availability and their use implies an extra charge.

**ARTICLE 8.-** *The company does not authorize guest access to rooms for any person who has not been previously and expressly authorized by the client and, in any case, reserves the right not to allow visits from other people to the room.*

**ARTICLE 9.-** *Luggage and other goods that the "HOST" and/or his companions introduce into the establishment are considered property of the "HOST." In case of outstanding debts for consumption by the guest, said luggage and goods will be delivered to the guest at the time of settling the aforementioned debts.*

**ARTICLE 10.-** *It is the obligation of the "HOST" and their companions to use the facilities of the "HOTEL," observing at all times the regulations, rules, signs, and other indications of use of each of the areas that comprise them, releasing the "HOTEL" and its employees from any liability arising from the improper use of the "HOTEL" facilities. The "HOTEL" has Civil Liability Insurance. Contingencies that occur in the beach area are expressly excluded as it is a Federal Zone.*

**ARTICLE 11.-** *For the safety of the "HOST" and/or their companions, the use of parachutes is not recommended, nor is the use of the beach after sunset and even before sunrise.*

**ARTICLE 12.-** *These Internal Regulations have been prepared in accordance with the provisions of the General Tourism Law, its Regulations, the Federal Consumer Protection Law, and the applicable Official Standards.*

**Dear Guest**

*Our Resort is a smoke-free space. If you want to smoke, use the designated smoking areas.*





