código de conducta

Por años hemos compartido experiencias únicas con nuestros huéspedes e invitados, todas bajos normas de ética y moral que ayudarán a que tu estadía sea placentera en nuestro hotel y en nuestro país.

PENSATIVO
house hotel

1 reglamento interno

Nos reservamos el derecho de admisión.

Para registrarse en el hotel, toda persona adulta debe identificarse mediante DPI o pasaporte.

No se admiten mascotas.

No se permite el ingreso de armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.

Los daños o pérdidas causadas por el huésped a los bienes, inmuebles y enseres del hotel deberá pagarlo de acuerdo con el valor establecido por la empresa.

No está permitido el ingreso de alimentos y bebidas al hotel.

Queda prohibido fumar en cualquier área del hotel. Basado en el decreto gubernamental 74-2008.

La hora de entrada es a las 3pm, mientras la salida es a la 1pm, quedando facultada la gerencia para requerir al huésped desocupar pasada la hora de salida.

Los objetos de valor o dinero en efectivo deben depositarse en la cajilla de seguridad de su habitación o solicitar una cajilla en recepción.

No se permite música estridente o con alto volumen en los jardines, salones o habitaciones.

No nos responsabilizamos por el consumo de alimentos y bebidas fuera de nuestras instalaciones, que no hayan sido preparados por nuestro personal.

Las visitas a las habitaciones ocupadas por huéspedes están prohibidas, salvo las que sean autorizadas por la gerencia. Nos reservamos el derecho de pedir la evacuación de cualquier persona ajena que estuviere en las instalaciones sin autorización.

Toda recepción en jardines no deberá exceder las 6pm. Las fiestas o recepciones en nuestro centro de convenciones no podrá exceder de las 12am. Se harán cargos adicionales por hora.

No nos responsabilizamos por objetos olvidados durante eventos o estadía.

El hotel no se responsabiliza por el incumplimiento del contrato cuando el evento no puede realizase por razones de fuerza mayor: incendios, terremotos, huelgas y otros.

Todo huésped tiene acceso al estacionamiento del hotel sin costo alguno.

Todo usuario se estaciona en el parqueo del hotel por su propia cuenta y riesgo. No nos hacemos responsables por la pérdida de bienes, valores o vehículos.

El hotel no se responsabiliza por daños causados por terceras personas a los vehículos

---

No se permite la estadía por tiempo prolongado de personas dentro del vehículo y/o en área de estacionamiento.

Todo vehículo será removido del lugar por medio de grúa, después de 72hrs en las cuales no se tenga ninguna información sobre el responsable.

El contrato de hospedaje termina por:

- Transcurso del plazo convenido
- Violación de los pactos y reglamentos que lo regulen
- Faltas a la moral o escándalos que perturben a los demás huéspedes
- Ausencia del huésped por más de setenta y dos horas sin dejar aviso o advertencia
- Falta de pago en la forma convenida
- Las demás causas que se convengan.

(Código de Comercio de Guatemala, artículo 871)

Terminado el contrato de hospedaje y/o evento por cualquier causas listada en el artículo 871 del Código de Comercio de Guatemala, si el huésped se negara a desocupar la habitación o retirarse del hotel, podrá requerirse el auxilio de las autoridades correspondientes para ejecutar el desalojo sin trámites adicionales, artículo 873 Código de Comercio de Guatemala.

El huésped efectuará sus pagos en efectivo, tarjeta de crédito o débito. Nos reservamos el derecho de aceptar o negar el pago mediante cheques de cuentas personales o empresariales.

El equipaje y efectos del huésped responden al hotelero por el importe del hospedaje y a ese efecto podrán ser retenidos por éste mientras no se le pague lo que el huésped adeude, según Código de Comercio de Guatemala, artículo 870.

La gerencia del hotel podrá evacuar las pertenencias del huésped, colocándolas sin compromiso ni responsabilidad alguna para la empresa, en una bodega de equipaje o en su caso, proceder al cobro de la tarifa diaria adicional según el Código de Comercio de Guatemala, artículo 872.

Cualquier caso no previsto en el presente reglamento interno del hotel, será resuelto de conformidad con el capítulo 9 del Código de Comercio de Guatemala.

3 recomendaciones para visitantes

algunas normas de conducta que ayudarán a que tu estadía sea placentera.

No lleves a la vista objetos de valor (relojes, cámaras, joyas, celulares, etc).

Es seguro utilizar tarjetas de crédito y cheques de viajero en lugares recomendados. No portes grandes sumas de dinero y documentos en el mismo lugar, cuando vayas de paseo.

No pierdas de vista tu equipaje u objetos de valor, en lugares de gran afluencia de personas.

Procura viajar de día al interior del país y circular por carreteras principales.

Infórmate sobre las zonas recomendables para visitar en pueblos y ciudades.

Te recomendamos portar fotocopias de todos tus documentos de viaje y guardar los originales en la cajilla de seguridad del hotel.

Utiliza únicamente taxis autorizados, que estén identificados.

Ten a la mano los teléfonos de tu embajada, seguro médico o de vida de tu país y los teléfonos de asistencia en Guatemala.

Utiliza únicamente el sistema bancario o tu hotel para cambio de moneda.

No aceptes ayuda de extraños en los cajeros automáticos, ni permitas que alguien vea tu clave. Revisa que el cajero no tenga objetos salida de dinero, podrían clonar tu tarjeta.

Utiliza los senderos establecidos en los parques turísticos.

Viaja en grupo durante tus visitas a playas, parques arqueológicos y reservas naturales, cumple con la normativa interna.

Programa tus visitas a destinos turísticos y cotiza los servicios de transporte y paquetes antes de emprender el viaje, para evitar confusiones o engaños. Procura autorizar servicios turísticos con empresas autorizadas por el INGUAT.

Solicita factura al contratar servicios turísticos, a fin de sustentar cualquier reclamo posterior. Si no eres ciudadano guatemalteco, tus facturas deben elaborarse a nombre de “consumidor final” y no tendrán asignado número de identificación tributaria (NIT) alguno.

Por dirección de la Municipalidad, no se permite, tocar la bocina de los vehículos en las calles, ni estacionar en línea roja o frente a portones. También está prohibido consumir bebidas alcohólicas en áreas públicas y su venta después de las 12am

---

Si rentas un vehículo, es importante conocer las leyes y regulaciones de tránsito locales. Revisa el vehículo antes de emprender tu viaje.

Evita detenerte en carreteras para transportar extraños. Si consideras que alguien necesita ayuda, repórtalo a los teléfonos de emergencia (1500/1523).

sugerencias para tu visita por la comunidad

ACTITUD

Aprende sobre la cultura local y respétala.

Aunque las fotos son generalmente bienvenidas, ten en cuenta la sensibilidad de las personas y pide su aprobación antes de fotografiarlas.

Observa la forma de vestir de la comunidad. Respeta las costumbres de vestimenta, principalmente en recintos religiosos y festividades comunales.

Interactúa y pase tiempo con gente local.
Ten en cuenta que sus valores culturales pueden diferir de los suyos.

COMPORTAMIENTO

Las comunidades locales aprecian el respeto a su dignidad.

Apoya a la comunidad de una forma responsable, sin animarles a cambiar sus costumbres para adoptar las tuyas.

Cuando visites lugares sagrados, permite que los miembros de las comunidades y religiones te guíen.

Si vas a parquear tu vehículo en las calles de La Antigua, es necesario contar con el marbete respectivo que venden agentes de la Municipalidad en las calles. Debe colocarse en un lugar visible. No debes parquear tu vehículo sobre líneas rojas o blancas, ni frente a portones de casas.

Establece contacto con personas del hotel para obtener información sobre la situación de seguridad, historia local, cultura y costumbres.

APOYO A LA ECONOMÍA LOCAL

Aprecia las habilidades locales pagando adecuadamente.

Compra productos locales, contribuye a asegurar que el turismo genere beneficio para la comunidad local.

Usa transporte, guías, alojamiento, restaurantes y mercados locales.

Considera dar propinas cuando se te haya prestado un buen servicio.