



CODIGO DE CONDUCTA PARA HUESPEDES

Estimado Huésped,

A continuación, le transcribimos algunas consideraciones a tener en cuenta durante su estadía, para una mejor convivencia entre todas las personas que visitan el HOTEL CASA VERANDA (en adelante HCV).

Este reglamento está dirigido a huéspedes, clientes de Restaurante La Pérgola, locación de salones, visitantes y acompañantes ocasionales que utilicen cualquiera de las instalaciones de nuestros Hotel.

Los destinatarios aceptan que sus posibles inconductas, pueden suscitar reclamos de clientes y/o dañar la imagen y prestigio del que goza el HCV dentro y fuera de la República de Guatemala. Las reglas enunciadas a continuación, no deberán entenderse excluyentes de otras inconductas análogas o similares no enunciadas en él.

PRIMERA. - OBLIGATORIEDAD. - La información aquí contenida deberá observarse y cumplirse en todos los sectores de uso exclusivo o común ubicados dentro del inmueble del HCV, sin distinción alguna.

SEGUNDA. - PROHIBICIONES. - Los destinatarios de este Reglamento tienen especialmente prohibidas, entre otras inconductas:

- Provocar, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros, desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, inconductas notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad que los huéspedes esperan encontrar durante su estancia en el Hotel.
- Conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes o perturben la tranquilidad en el Hotel.
- Actuar grosera o agresivamente contra otros huéspedes, acompañantes, visitantes, empleados del Hotel, jerárquicos o no, y/o aún contra sus propios acompañantes.
- Retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.
- Realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica y/o física de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado del Hotel.
- Dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.



- Ingresar al Hotel, o consumir dentro de él, cigarros, cigarrillos, bebidas alcohólicas prohibidas, estupefacientes o sustancias prohibidas por la legislación nacional o local. El Hotel es espacio libre de humo y sólo está permitido fumar en los espacios exteriores habilitados fuera del edificio; no está permitido fumar en habitaciones, balcones ni áreas públicas.
- Ingresar sin expresa autorización al Hotel u omitir la denuncia de su tenencia y/o tener en su poder armas de fuego, o de otro tipo, explosivos de cualquier clase, sin excepción alguna.
- Ingresar a las habitaciones con acompañantes ocasionales o no, sin realizar el registro correspondiente en la recepción del Hotel.
- Ingresar a las habitaciones con acompañantes ocasionales que sean menores de 18 (dieciocho) años de edad.
- Ejecutar, promover o incentivar actos discriminatorios contra otros huéspedes, visitantes o empleados del Hotel.
- Revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento hotelero.

TERCERA. - NORMAS GENERALES DE VESTIMENTA. - No está permitido circular en el Hotel con el torso desnudo ni en trajes de baño, excepto dentro de los específicos lugares adecuados para ello, como por ejemplo gimnasio.

Se encuentra prohibido utilizar y desplazarse en las instalaciones con vestimenta inapropiada y/o sin utilizar vestimenta alguna. Se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Lobby, el Restaurante La Pérgola, o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro del Hotel.

CUARTA. - USO DE LAS INSTALACIONES. - La utilización de todas las instalaciones del Hotel deberá realizarse en forma adecuada al tipo de cosa o servicio de que se trate, cuidando las mismas y de acuerdo con las reglas específicas de su funcionamiento. Dicha utilización podrá estar limitada en el caso que existan sectores restringidos y/o de uso exclusivo del personal del establecimiento.

QUINTA. - CUIDADO DE NIÑOS. - Es muy importante para el Hotel la protección de todos sus huéspedes, especialmente los niños.

Para ello es necesario que los responsables de su cuidado estén atentos en cuanto a las áreas a las que concurren, las actividades que desarrollen, y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel para no afectar a terceros.



SEXTA. - MASCOTAS O ANIMALES DOMESTICOS. - Se encuentra prohibido el ingreso o estancia en el Hotel de cualquier tipo de mascotas, etc. sin previo registro y pago de cuota correspondiente en el área de recepción del Hotel. Su incumplimiento lo hará responsable de multas y/o de todos los daños o roturas que los mismos ocasionen en los bienes o instalaciones del Hotel y/o de los huéspedes y/o visitantes del Hotel. Así mismo se prohíbe el ingreso de animales en el área de Restaurante La Pérgola, para evitar conflictos con otros huéspedes y/o evitar contaminación alimentaria.

SEPTIMA. - HOTEL LIBRE DE HUMO. - El HCV es un Hotel libre de humo. Conforme lo establece la Ley Nacional, fumar está permitido únicamente en el exterior del Hotel y, como política del mismo, el área libre de humo se extiende a todas las habitaciones y sus balcones.

Si un huésped fuma en áreas no habilitadas, se cargará a su cuenta un cargo adicional de **US\$500** a la tarifa de alojamiento, que cubre el costo de limpieza profunda y eliminación de olores.

OCTAVA. OBJETOS PERSONALES. - Le solicitamos por favor tenga a bien custodiar sus efectos personales en las áreas públicas, con el fin de evitar extravíos y/o eventuales hurtos. Para ello tenga en cuenta que dispone de una caja de seguridad dentro de la habitación. El Hotel no se hará responsable de eventuales extravíos/hurtos/etc.

NOVENA. FACULTADES DEL HOTEL.- La inobservancia total o parcial de cualquiera de las reglas de este Reglamento autoriza al Hotel a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos: invitar al infractor a modificar su conducta o hábito; y/o requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de etiqueta, conducta y vestimenta; y/o insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento; y/o aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el Hotel, o exclusión del establecimiento hotelero; y/o comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes para que tomen la intervención que resulte necesaria. El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio del mismo podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados. Las normas contenidas en el presente en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino como un medio idóneo de garantizar a todos sus visitantes, huéspedes, clientes, empleados o terceros, la excelencia y calidad de servicios del HCV.

En ningún caso podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento consciente de las características del mismo, de la facultad que posee el Hotel de agregar o actualizar reglas que complementen las aquí establecidas. Esta facultad es propia de su derecho de propiedad y de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes o clientes.



DECIMA. REGULACIÓN DE NIVELES DE RUIDO (DECIBELES). - Con el fin de garantizar un ambiente armonioso y respetuoso tanto para nuestros huéspedes como para el personal y la comunidad en general, se establece la regulación del nivel de ruido en las instalaciones del hotel, conforme a las disposiciones establecidas en el **Acuerdo Gubernativo 11-2016** del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala (Reglamento de las Emisiones de Ruido).

Áreas públicas:

- El nivel máximo de ruido permitido en áreas comunes al aire libre (como jardines, terrazas o parqueos) no debe exceder los **65 decibeles (dB) durante el día** (de 6:00 a 22:00 horas) y los **55 dB durante la noche** (de 22:00 a 6:00 horas).

Habitaciones y áreas interiores:

- En las habitaciones y espacios cerrados, el nivel de ruido deberá mantenerse por debajo de los **45 decibeles (dB) durante la noche**, garantizando el descanso de todos los huéspedes.
- Se prohíbe el uso de dispositivos de audio a alto volumen, fiestas o actividades que generen perturbación acústica fuera de los horarios establecidos o que superen los niveles permitidos.

Disposición general:

- El incumplimiento de estas normas podrá ser motivo de amonestación, suspensión de actividades o, en casos reiterativos, la expulsión del huésped o visitante responsable, sin derecho a reembolso.
- Estas disposiciones están basadas en la legislación ambiental vigente en Guatemala y tienen como objetivo preservar el bienestar común y el respeto mutuo.

HOTEL CASA VERANDA