



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL PORTAL Y LA APP

A los usuarios les informamos de los siguientes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, que les son aplicables por el simple uso o acceso a cualquiera de las páginas que integran el portal web y la APP de la Sociedad **“XP HOTELS OPERADORA”, S.A.P.I. DE C.V.**, conocida comercialmente como **“THE XPERIENCE BY G”**.

La utilización del portal web o de la APP y la contratación de los servicios (en adelante los “Servicios”) que en ellas se ofertan, supone por parte de sus usuarios la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación, Condiciones Específicas definidas en el proceso de compra y de las Normas de Privacidad que se actualizan periódicamente, por lo que es importante que el usuario las lea cada vez que visite el portal web o la APP, así como todas aquellas condiciones específicas de cada Servicio, las cuales también deberán ser aceptadas.

Accediendo y utilizando la Web, el usuario se obliga a aceptar las condiciones generales que a continuación se exponen (las “Condiciones”), por lo que se recomienda que se lea cuidadosamente esta sección antes de comenzar a navegar. **“THE XPERIENCE BY G”** se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de las Condiciones y a hacer cambios en los Servicios sin previo aviso.

Todos los medios y requerimientos técnicos que se precisen para acceder a la Web y a los Servicios serán por cuenta exclusiva del usuario, así como cualesquiera gastos o impuestos a los que la prestación de los Servicios pueda dar lugar.

En el caso de que no esté de acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso y Privacidad deberá abstenerse de acceder o utilizar el Portal o la APP.

Todos los medios y requerimientos técnicos que se precisen para acceder a la Web y a la APP, serán por cuenta exclusiva del Usuario, así como cualesquiera gastos o impuestos a los que la prestación de los Servicios pueda dar lugar.

I. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. **“THE XPERIENCE BY G”** no se responsabiliza de los daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización de los contenidos del portal web y la APP.



El uso del portal y la APP se realiza bajo la cuenta y riesgo del usuario. Ni **“THE XPERIENCE BY B”**, ni sus representantes o agentes serán responsables de cualquier pérdida, perjuicio, o daño, ni directos ni indirectos, ni especiales ni causales, de cualquier forma, conectados con o que resulten de su utilización.

II. RESPONSABILIDAD POR CONTENIDOS. **“THE XPERIENCE BY G”** no se responsabiliza de las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en el portal web o la APP. Los documentos y fotografías publicados, podrían incluir inconsistencias técnicas o errores tipográficos. La información está sometida a cambios periódicos pudiendo **“THE XPERIENCE BY G”** hacer en cualquier momento mejoras o cambios en los Servicios aquí descritos.

III. DERECHOS PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL. Los derechos de propiedad intelectual respecto de los Servicios y Contenidos y los signos distintivos y dominios de las Páginas web, el Portal y la APP, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva de **“THE XPERIENCE BY G”**. El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso o acceso de los Servicios y Contenidos del portal web y/o la APP y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizar los Servicios y Contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad.

IV. MAYORÍA DE EDAD Y CAPACIDAD LEGAL. El usuario declara que es mayor de edad (mayor de 18 años o de 21 en algunas jurisdicciones) y goza de la capacidad legal necesaria para contratar los Servicios ofertados de conformidad con las Condiciones, y que comprende y entiende en su totalidad. En caso de contratación por parte de un menor de edad, **“THE XPERIENCE BY G”** no será en ningún caso responsable, debiendo asumir el propio menor, sus padres o tutores los gastos y consecuencias que ello pudiera ocasionar. El acceso al portal web y/o la APP es responsabilidad exclusiva de los usuarios.

V. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES. Una vez que el usuario hubiera accedido ya sea al portal web o a la APP, para proceder a la contratación de los Servicios deberá seguir todas las indicaciones e instrucciones recogidas en el procedimiento de compra, cumplimentando a estos efectos las Condiciones Particulares y demás formularios fijados para cada Servicio, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las Condiciones Generales y Particulares de aplicación.



Mediante el check in de aceptación de Condiciones, el usuario ratifica la contratación con **“THE XPERIENCE BY G”**, confirmando fechas indicadas en su reserva, número de habitaciones y personas, y cualquier otra Condición Particular del Servicio que se detalle en el procedimiento de compra. El usuario se compromete a confirmar la veracidad y exactitud de la información aportada, siendo nula aquella contratación en la que el usuario haya aportado información falsa. En aquellos casos en los que el usuario haya realizado una reserva con información falsa, éste se hará cargo de los gastos de tramitación y operativos generados por su reserva e indemnizará a **“THE XPERIENCE BY G”**, por el lucro cesante derivado de la reserva de habitaciones que finalmente no serán contratadas por el usuario, ni por terceros.

Las Condiciones y precio de la reserva contratados, son los que se determinan expresamente en el procedimiento de compra.

Una vez realizada la contratación **“THE XPERIENCE BY G”** remitirá al Usuario por e-mail los comprobantes y/o documentos de aplicación a la reserva específica.

Ninguna condición general o específica comunicada por el usuario se podrá integrar a las presentes Condiciones.

VI. TARIFAS Y FACTURACIÓN. En la tarifa desglosada se mostrará el precio final del Servicio contratado, impuestos indirectos o cualquier otra tasa o impuesto que sea de aplicación México.

Al momento de la reservación, **“THE XPERIENCE BY G”** podrá realizar el cargo de un dólar según el tipo de cambio del día en el que se realice- en la tarjeta del usuario al momento de realizar la reserva a efectos de comprobar la operatividad de dicho medio de pago. El dólar cargado se devolverá de forma automática a su tarjeta.

“THE XPERIENCE BY G” no enviará a los usuarios, en ningún caso, facturación, confirmación de la reserva u otros documentos relacionados con la reserva en formato papel. El usuario acepta el compromiso del hotel con el medioambiente, y por ello acepta la modalidad electrónica de recepción de documentos.

Los precios relativos a la reserva de los Servicios se indican antes y durante la reserva. Los precios que se expresan por habitación se refieren en todos los casos a ocupación doble, es decir incluye únicamente el hospedaje por dos personas, en caso de que la



habitación se encuentre acondicionada para alojar a más de dos, se deberá pagar un costo adicional por persona extra, por noche, el cual se incluirá al momento de realizar la reserva. Los precios se confirman al usuario con todos los impuestos incluidos, en moneda nacional y son válidos únicamente para el periodo indicado en la página Web o en la APP. Todas las reservas, independientemente de su procedencia, se deben pagar en la moneda del nacional.

En el momento de realizar su reserva, podrá informar de los datos que requiere que aparezcan en la facturación de los servicios. Algunos hoteles pueden generar facturas por medios electrónicos. El archivo original está certificado y disponible en línea en la dirección de correo electrónico comunicada por el hotel.

VII. MEDIOS DE PAGO. “THE EXPERIENCE BY G” ofrece a los usuarios únicamente la opción de pago en el destino ya sea en efectivo o a través de tarjeta de crédito o débito; sin embargo, será necesario que al momento de realizar la reserva el cliente introduzca a modo de garantía los datos de una tarjeta de débito o crédito. En el supuesto de que el usuario no se presente en el Hotel el día de entrada y no hubiere cancelado la reserva, “THE XPERIENCE BY G” podrá realizar un cargo por concepto de penalización a la tarjeta que el cliente dejó como garantía, esta sanción será equivalente a la tarifa de un día de hospedaje, sin perjuicio de las otras penalizaciones señaladas en el portal web y/o la APP.

VIII. RESERVAS, CANCELACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE. El Usuario podrá cancelar la reserva a través de la Web o call center. Si desea modificar su reserva, deberá contactar con el Call Center. Las condiciones de modificación, cancelación de la reserva serán las que figuren en el proceso de compra especificado en la Web y en la APP, que el Usuario conoce y acepta expresamente al momento de realizar la reserva.

Si realiza una modificación o cancelación que conlleve gastos, éstos serán cargados directamente en la tarjeta que fue proporcionada como garantía en el momento de la compra. Se entenderá como modificación las siguientes situaciones:

- Modificación de la fecha de entrada.
- Acortar o extender la reserva efectuada inicialmente.
- Modificar el número de huéspedes o el número de habitaciones contratadas o si la reserva está en el periodo de cancelación indicado en la Web y/o en la APP.
- La modificación del nombre del Usuario que realizó la reserva será considerada una cancelación.



El contacto con “**THE XPERIENCE BY G**” para solicitar información, realizar sugerencias o llevar a cabo una reclamación, se realizará a través del formulario que se activa al acceder al enlace de “Contacto” situado en la Web y en la APP, o telefónicamente accediendo al enlace “Contáctenos” en la web.

El Usuario también podrá contactar directamente mediante las siguientes direcciones de correo electrónico:

Información de precios y Reservas: reservaciones@thexperincehotel.com

Información hoteles: reservaciones@thexperincehotel.com

Sugerencias o comentarios generales: atencionaclientes@thexperincehotel.com

Reclamaciones después de estancia en hotel: atencionaclientes@thexperincehotel.com

Sugerencias y comentarios sobre la web: atencionaclientes@thexperincehotel.com

Problemas técnicos durante la utilización de la web: soporte@thexperiencehotel.com

Problema con el cargo emitido a su tarjeta de crédito o débito: atencionaclientes@thexperincehotel.com

IX. NO SHOW. Se considera “no show” cuando el cliente no se presenta en el Hotel el día de entrada y no ha cancelado la reserva. En caso de no-show cuando la reserva se ha garantizado mediante tarjeta de crédito o débito, “**THE XPERIENCE BY G**” cargará la tarifa que se indica en la política de cancelación mostrada en el momento de realizar la reserva. El cargo se emitirá a la tarjeta de crédito que el cliente aportó para garantizar la reserva. Las políticas de cancelación pueden variar según el mercado y fechas reservadas, siempre siendo mostradas en las condiciones de venta de la tarifa reservada.

“**THE EXPERIENC BY G**” notificará el cargo por no show por email, mediante un documento denominado “Justificante de Cancelaciones”.

X. ESTANCIA EN EL HOTEL. A la llegada al Hotel, el medio para ingresar será siempre a través de la confirmación de la reserva, por lo que el usuario se compromete a tenerla consigo al momento del ingreso, así como los documentos señalados en los “Términos y Condiciones de la Reserva”.

El Usuario acepta y se compromete a usar la habitación y las instalaciones del Hotel de forma adecuada. Todo comportamiento contrario a las buenas costumbres y al orden



público podrá permitir al Hotel solicitar al usuario abandonar el establecimiento sin indemnización alguna o sin ningún tipo de reembolso si ya se ha realizado un cargo.

XI. VALIDEZ DE OFERTAS. Las ofertas de la Web o la APP, sólo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los usuarios para su contratación efectiva mediante el proceso de compra establecido.

XII. CONFIDENCIALIDAD. “THE XPERIENCE BY G” se obliga a mantener confidencial la información que reciba del usuario que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. “THE XPERIENCE BY G” no asume ninguna obligación de mantener confidencial cualquier otra información que el usuario le proporcione; así como la información que obtenga a través de las Cookies que se describen en inciso XV.

Mediante el uso del portal web o la APP, el usuario autoriza a “THE XPERIENCE BY G” a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial o no individual, en términos de lo establecido en el artículo 109 de la Ley Federal de los Derechos de Autor y de la fracción I, del artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

XIII. INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS. Si una o varias de las cláusulas incluidas en las Condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, esta declaración afectará sólo a dicha disposición o a aquella parte que haya sido así declarada, subsistiendo las Condiciones en todo lo demás, teniéndose tal disposición o la parte de la misma afectada, por no puesta.

XIV. NOTIFICACIONES. Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las partes en relación con las Condiciones deberán realizarse por escrito, y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido entregadas en mano o bien remitidas por correo ordinario al domicilio de la otra parte o al correo electrónico de ésta.

XV. COOKIES. El usuario que tenga acceso al Portal o a la APP, conviene en recibir archivos que les transmitan los servidores de “THE XPERIENCE BY G”. “Cookie” significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del usuario cuando éste tiene acceso al portal web. Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el usuario o información para rastrear las páginas que el usuario ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o



información del disco duro del Usuario ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

XVI. AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES. Toda la información que “**THE XPERIENCE BY G**” recabe del usuario es tratada con absoluta confidencialidad conforme las disposiciones legales aplicables.

XVII. MODIFICACIONES. “**THE XPERIENCE BY G**” tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso y Privacidad. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de Uso y Privacidad cada vez que pretenda utilizar el portal web. De conformidad con la legislación aplicable ciertos servicios requerirán de la instalación de herramientas de protección para la información que se solicite, por lo que “Los Servicios” serán negado en caso de no ser aceptada la instalación requerida.

XVIII. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, el usuario está de acuerdo en que serán aplicables las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y los tribunales en Mazatlán, Sinaloa, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

ATENTAMENTE:

“XP HOTELS OPERADORA”, S.A.P.I. DE C.V.

“THE XPERIENCE BY G”