

Date: Day, Month, Day, Year

DETALLES DE SU RESERVACIÓN / RESERVATION DETAILS

Casa / **Home:** Fecha de llegada / **Date of arrival:**

Fecha de salida / **Date of departure:**

Noches en total / **Total Nights:**

Tarifa / **Rate:**

Total / **Total:**

50% Depósito / **50% Deposit required to confirm your reservation:**

50% Saldo / **50% Balance to be paid 30 days prior to your arrival:**

METODO DE PAGO / METHOD OF PAYMENT: WIRE TRANSFER TO HSBC MEXICO

guests should pay wire transfer fees charged by their bank

INFORMACIÓN DEL ARRENDADOR / RENTER INFORMATION

Nombre completo / **Full name:**

Número de celular / **Cellular phone number:**

Correo electrónico / **Email:**

INFORMACIÓN DE LOS HUESPEDES / GUEST INFORMATION

LA RAZÓN POR SU ESTANCIA / **REASON FOR YOUR STAY:**

NÚMERO DE PERSONAS EN SU GRUPO / **NUMBER OF PEOPLE IN YOUR PARTY:**

NOMBRES Y EDADES DE TODOS LOS HUESPEDES (a partir de 3 años) QUE SE HOSPEDAN EN CASA DUNIA /

NAMES AND AGES OF ALL GUESTS (3 years old or above) ACCOMMODATED IN CASA DUNIA:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

**** arrival information may be left blank if airline tickets have not yet been purchased ****

INFORMACIÓN DE SU LLEGADA / ARRIVAL INFORMATION

****check in es a partir de las 3:00 pm / check in is after 3:00 pm****

GROUP ONE

Number of Guests:

Time your flight lands:

GROUP TWO

Number of Guests:

Time your flight lands:

INFORMACIÓN DE SU SALIDA / DEPARTURE INFORMATION

****check out es antes de las 11:00 am / check out is before 11:00 am****

GROUP ONE

Number of Guests:

Check out time (if before 11am):

GROUP TWO

Number of Guests:

Check out time (if before 11am):

**CASA DUNIA
REGLAMENTO INTERNO**

REGIMEN JURIDICO

Las relaciones derivadas de los servicios del hospedaje que el huésped recibe de Casa Dunia, se regirán por el Código de Comercio y supletoriamente por el Código Civil, por la Ley Federal de Turismo y su Reglamento Interno y Por la Ley Federal del Consumidor, cuyas disposiciones se consideran obligatorias, conocidas y aceptadas por el cliente, estando a la vista en la casa.

Todas las personas que se hospeden en Casa Dunia, durante su estadía, estarán sujetas a este reglamento, el que se considera un contrato de adhesión que se debe cumplir. Caso contrario, la Gerencia se reserva el derecho de admisión y permanencia.

ARTÍCULO 1. RESERVACIONES

- A. Para concretar la reserva se solicita el pago del 50 % del valor total de la estadía.
- B. Se reservará la casa al cliente que hizo la reserva o a la persona que este designe.
- C. Es obligación del huésped liquidar el importe total de la estadía 60 días antes del check in, y es la responsabilidad del huésped pagar al tiempo. Casa Dunia tiene todo el derecho cancelar cualquier reservación si un huésped no cumple ese requisito.
- D. La reservación no se considera confirmada hasta que el huésped paga un depósito de 50%, y el / ella regresa ese contrato firmada, y con fecha.

ARTÍCULO 2. CANCELACIONES

- A. El Cliente que cancele su reservación no tiene derecho que se le sea devuelto el importe de su anticipo a menos que la casa pueda volver ser rentada para esas mismas fechas. Si ese es el caso, la casa devolverá la cantidad en que se volvió a rentar, menos un cargo administrativo).
- B. El solicitante que no hiciese uso del alojamiento en la fecha reservada (no show) perderá su importe.
- C. En el caso de cancelación de parte del huésped por huracanes, otros desastres naturales o otras causas no imputables a la casa (como restricciones por la pandemia de covid-19), el importe del deposito no será devuelto.
- D. Si por alguna razón (como huracán) que Casa Dunia no pueda proporcionar parte o todo el alojamiento reservado por el huésped ese mismo tiempo puede ser usado para una futura estancia con al misma tarifa.

**CASA DUNIA
INTERNAL REGULATIONS**

LEGAL REGIME

The relationship derived from the service of accommodations received by the Guest from Casa Dunia, will be standardized by the Commercial Code, Civil Code, Tourism Federal Law (Internal Regulations) and by the Consumer Federal Law in Mexico, whose dispositions are considered compulsory, commonly known and agreed on by the Guest. These regulations can be found in Casa Dunia.

All guests that are accommodated in Casa Dunia, will be subject to these internal regulations which are considered a binding contract that must be adhered to during their stay in the home. In the event of non-compliance to said contract by the guests, the management reserves the right to refuse admission and/or accommodation.

ARTICLE 1. RESERVATIONS

- a) To secure a reservation, a 50% deposit of the total value of the stay is requested.
- b) The house will be reserved in the name of the Guest who made the reservation, or for the person designated by the Guest making the reservation.
- c) The remaining 50% of payment is due no later than 60 days prior to check in; it is the duty of the Guest to settle the full payment on time. Casa Dunia reserves the right to cancel any reservation if a Guest does not meet this requirement, resulting in the forfeit of the 50% deposit.
- d) A reservation is not considered confirmed until a 50% deposit is made, and this contract is returned, signed and dated by the guest.

ARTICLE 2. CANCELLATIONS

- a) Any payments made, are non-refundable. In the event a reservation is cancelled, if the home is re-rented for the same dates as those cancelled, the Guest will be given a credit for the amount the home was re-rented for.
- b) Should a Guest not use the home for the period of time that he/she has rented it for (no-show), any payment made will be forfeit.
- c) In the case of Guest cancellation because of adverse weather (such as hurricanes), other natural disasters or for reasons not attributable to the house (such as covid-19 travel restrictions), any payments made by the Guest are non-refundable.
- d) If for any reason should Casa Dunia be unable to provide accommodations to the Guest for all or part of the time period the house was rented for, the length of stay for which Casa Dunia is unable to provide lodging services may be put towards a reservation by the Guest for a future date that falls in the the same or lower rate period.

ARTÍCULO 3. DERECHO DE ADMISSION

- A. El huésped es responsable de llenar honestamente las secciones de "Información De Los Huéspedes", "Información De Su Llegada" y "Información De Su Salida" de este contrato. Hasta que no se haya completado la hoja de registro la reservación no será dada por confirmada aunque ya haya pagado el 50% de anticipo y/o firmado el contrato.
- B. Casa Dunia podrá negar alojamiento al cliente que no cumpla este requisito, y está facultado para exigir, si lo estima conveniente, la identificación del mismo y de sus acompañantes.
- C. Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo de la gerencia y hacer arreglos para su registro o cuota y en todo caso, darán aviso previo al encargado de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.
- D. En ningún caso el número de huéspedes alojadas en la casa podrá ser mayor de 11 huéspedes. Los niños a partir de los 3 años en adelante son considerados como huésped. La casa podrá cargar a la cuenta del huésped los gastos extras en que haya concurrido por uso de la casa.
- E. Es obligación de los huéspedes informar, de padecimientos, o enfermedades contagiosas: padecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento, a fin de que la casa pueda a su vez tomar las medidas necesarias y dar cuenta a la autoridad correspondiente.
- F. Es responsabilidad del huésped de informar al la gerencia de cualquier problema de mantenimiento para que pueda ser atendido lo antes posible. Casa Dunia no se hace responsable por cualquier acontecimiento que suceda donde no tenga control sobre ello.
- G. Si el huésped se enferma durante su estadía en la casa, el encargado le auxiliará consiguiéndole a un médico para proporcionarle consulta. Los honorarios de la consulta y las decisiones del médico y del cliente, en cuanto a traslados, hospitalización, medicamentos, etc., serán de la exclusiva responsabilidad del huésped. La empresa no incurre en responsabilidad alguna por las recomendaciones del médico.
- H. El alojamiento es intransferible.
- I. La falta de pago por parte del huésped cuando sea requerido, causa la recesión del servicio de hospedaje, Casa Dunia podrá retener el equipaje en garantía.

ARTICLE 3. ADMISSION RIGHTS

- a) The Guest is responsible for completing the "Guest Information", "Arrival Information" and "Departure Information" sections of this contract. The reservation will not be confirmed until these sections have been completely and honestly filled out, even if the last page of the contract has been signed and returned and the 50% deposit has already been paid.
- b) Casa Dunia may deny accommodation to any guest that does not meet this requirement, and is entitled to ask for the ID of any guest or that of their companions.
- c) No person has the right to provide accommodation in Casa Dunia, or ask for fees without the prior consent of the management. In all circumstances the guest will give prior notice to the manager for any change in the number of guests, or the identification of guests accommodated in Casa Dunia. For any failure to comply the management reserves the right to order the immediate departure of the visitor.
- d) At no time should the number of people accommodated in the house exceed 11 guests. Children 3 years or older are considered a guest. Casa Dunia reserves the right to charge the Guest's account for any extra expenses due to use by unapproved guests.
- e) It is the Guest's responsibility to notify the management about any ailment, outbreak of infectious diseases, violation or offence that occurs inside the home or on the property, in order that the management can take necessary measures and report it to the appropriate authority.
- f) It is the Guest's responsibility to inform the management of any maintenance problem so that the situation can be remedied as soon as possible. Casa Dunia is not responsible, and no refunds will be given for any inconveniences that may occur, for which it has no control. This includes, but is not limited to, power outages, adverse weather conditions, construction, mechanical failure, etc.
- g) If a guest accommodated in the home becomes ill during their stay at Casa Dunia, the manager will give aid to locate a doctor. The consulting fees, the medical decisions, transportation, hospitalization, medicines, etc., shall be the sole responsibility of the Guest. Casa Dunia cannot be held responsible for any medical recommendations.
- h) Accommodation is non-transferable.
- i) Non-payment by the Guest when required, may lead to the removal of any services provided by Casa Dunia and/or the expulsion of guests from the home. Casa Dunia also reserves the right to retain any of the guests' belongings as guarantee of payment owed.

ARTICULO 4. TIEMPO DE HOSPEDAJE

- A. El horario del check in se fija a partir de las 3:00 pm.
- B. Así como también el huésped deberá firmar un voucher para garantizar cualquier daño que pudiera ser causado a los bienes inmuebles u objetos propiedad de la casa o terreno, será de su exclusiva responsabilidad, debiendo pagar la reparación de los mismos.
- C. El horario del check out a las 11:00 am del día de salida; después de esa hora, el gerente tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.
- D. Se le podrá dar un check in adelantado o un check out retrasado siempre y cuando sea aprobado por el Gerente de la casa.
- E. Por cada llave que no se regrese a la hora de check out, Casa Dunia tiene el derecho cobrar US\$150.

ARTICULO 5. USO DE LA PISCINA

- a) Casa Dunia no cuenta con Guarda vidas. El uso de la Alberca es responsabilidad de El Cliente. Casa Dunia se deslinda de accidentes o percances que tenga en ella.
- b) Niños menores deben ser acompañados a todo momento de un adulto.

ARTÍCULO 6. ZONA FEDERAL

Casa Dunia desliga toda responsabilidad por lo que le suceda al huésped en la Zona Federal o en el mar siendo el huésped totalmente responsable de los accidentes o percances que tenga en la Zona Federal Marítimo Terrestre y dentro del mar.

ARTÍCULO 7. PERDIDA DE VALORES

- A. El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes a Casa Dunia se considerarán propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder por todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprendidas en el registro respectivo, si son aceptados en su oportunidad por Casa Dunia.
- B. Casa Dunia declina toda responsabilidad por la pérdida de joyería, dinero, documentos o otros valores de cualquier clase que se encuentra en la casa o en la propiedad. Hay una caja fuerte dentro de cada habitación la cual el huéspedes puede utilizar.
- C. En todas las ocasiones en que los huéspedes salgan de la casa, deberán ser responsables y cerrar la casa con seguro, verificar que todo esté en orden y llevarse las llaves con ellos.

ARTICLE 4. CHECK IN AND CHECK OUT

- a) Check in time is at 3:00 pm or later, of the arrival date.
- b) At the time of check in, the Guest is required to sign a voucher in order to guarantee payment for any damage that may be caused to the property, or to the home, or any of the objects therein.
- c) Check out is at 11:00 am or earlier of the departure day, after which time, the manager is entitled to charge the Guest a fee for one day, according to the prevailing rate.
- d) The Guest may be given an early check in or late check out if approved by the manager of the house.
- e) For any key not returned at the time of check out, Casa Dunia reserves the right to charge 150 USD.

ARTICLE 5. USE OF POOL

- a) There is no lifeguard on duty; all guests using the pool at Casa Dunia do so at their own risk; Casa Dunia is not responsible for any accidents and injuries.
- b) Children should always be accompanied by an adult.

ARTICLE 6. FEDERAL ZONE

Casa Dunia cannot be held responsible for whatever occurs to guests in the Federal Zone or in the Caribbean Sea. The Guest will be responsible for any accident or mishap that may take place in the Federal Terrestrial Maritime Zone or the Caribbean Sea.

ARTICLE 7. LOSS OF PERSONAL POSSESSIONS

- a) Luggage and other personal possessions brought into Casa Dunia by guests, are considered property of the Guest who made the reservation. Casa Dunia therefore reserves the right to confiscate any or all of the luggage and personal possessions brought into the home for any non-adherence to this contract, or non-payment.
- b) Casa Dunia cannot be held responsible for the loss of jewelry, money, documents, or any type of valuables and/ or personal property left in the home or on the property. There is a safe provided inside each bedroom which guests may use to store any items of value.
- c) On all occasions when the guests leave the house, they shall be held responsible for locking the house, verifying that all is in order, and keeping the keys with them.

ARTICULO 8. PAGOS Y CARGOS ADICIONALES

- A. Cargo por la pérdida del llavero US\$ 150 Dólares Americanos o su equivalente en Moneda Nacional al precio del dólar venta de la cotización bancaria el día de su pago los cuales serán cargados a su cuenta.
- B. Por toalla perdida o manchada US\$ 25 Dólares Americanos o su equivalente en Moneda Nacional del dólar venta de la cotización bancaria del día de su pago el cual será cargado a su cuenta. Está totalmente prohibido retirar las toallas de la habitación, se provee de toallas de otro color para la playa las cuales se encuentran en la sala de Casa Dunia.
- C. La falta de pago por parte del huésped cuando sea requerido, causa la recesión del servicio de hospedaje, el gerente podrá retener el equipaje en garantía.

ARTÍCULO 9. OTRAS OBLIGACIONES DEL HUESPED

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes:

- Fumar cigarros/puros/pipas dentro de la casa.
- Introducir drogas psicotrópicas.
- hacer fiestas, hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos y, en general, cualquier acto que perturbe o incomode a los vecinos.
- Introducir equipo DJ y luz y sonido a la casa o la propiedad de Casa Dunia
- Utilizar la casa para juegos de azar prohibidos por la Ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer o alterar las leyes o reglamentos vigentes.
- Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.
- Deteriorar el mobiliario, la decoración o bienes de la casa o darles un destino impropio.
- Ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios a la casa o vecinos que sea contrario al decoro o buen comportamiento personal.
- El tener mas de 6 huéspedes invitados en Casa Dunia o en la propiedad cuyos nombres no aparecen en la sección "Información de Huéspedes" de este contrato como huésped alojado en la casa.
- El alojar a cualquier huésped invitado en la casa.

Cuando se infrinjan las prohibiciones señaladas anteriormente, la casa se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje sin que el huésped tenga derecho a reducción alguna en su adeudo de hospedaje o servicios recibidos, quedando obligado, además, al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder.

ARTICLE 8. PAYMENTS & ADDITIONAL CHARGES

- a) The charge for any lost key is US\$150 (or its equivalent in Mexican Pesos according to the exchange rate of the bank or credit card company on the day the payment is made), and will be charged to the Guest's account.
- b) The charge for any lost, stained, or damaged towel will be US\$25 (or its equivalent in Mexican Pesos according to the exchange rate of the bank or credit card company, on the day the payment is made). It is prohibited to remove towels from the bedrooms. Towels of another color are provided for use at the beach and can be found in the living area of Casa Dunia.
- c) Non-payment by the Guest when required, may lead to the removal of any services provided by Casa Dunia and/or the expulsion of guests from the home. The manager also reserves the right to retain any of the guests' belongings as guarantee of payment owed.

ARTICLE 9. OTHER GUEST OBLIGATIONS

At any time, it is strictly prohibited for guests:

- to smoke cigarettes/cigars/pipes inside the house.
- to introduce illegal drugs onto the property / into the house.
- to have parties, make loud noises, play loud music, or participate in inappropriate behavior that cause disturbance to the rest of the Casa Dunia guests or neighbors.
- to introduce DJ / audiovisual equipment onto the property or into the home of Casa Dunia
- to participate in illegal gambling or hold meetings for illegal purposes which may affect public order by directly inciting one or more persons to commit violence.
- to use electrical power, outlets and appliances in Casa Dunia for any purpose other than for their assigned use
- to damage or misuse the furniture, equipment, or other furnishings / decorations in the home.
- to participate in any act that causes harm to any staff or occupant of Casa Dunia.
- to admit unauthorized persons into Casa Dunia; the Guest is required to seek prior authorization by the property manager for any visitations.
- to have more than 6 invited guests, at any one time, in Casa Dunia, or on the property, whose names do not appear in the "Guest Information" section of this contract as a guest accommodated in the home.
- for any invited guest to be accommodated overnight in Casa Dunia.

Infringement on any of the prohibitions named in this document is considered sufficient cause for the immediate termination of Casa Dunia's lodging service with no refund of any monies paid, and the Guest will be obligated to pay for any damages caused.

ARTÍCULO 10. OBLIGATIONS OF CASA DUNIA

- A. La Casa queda obligada a respetar las reservaciones hechas por los huéspedes debidamente confirmadas.
- B. La Casa en la prestación de sus servicios de hospedaje, cumplirá lo expresamente pactado, de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y la práctica existente en esta plaza y a la que ordenan las Leyes y Reglamentos aplicables.

ARTICULO 11. DISPOSICIONES VARIAS

- A. Los empleados de la casa que presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán acceso a los cuartos ocupados por los clientes, cuando el propio servicio lo requiera. Las visitas, los registros, inspecciones y demás trámites que dentro de las habitaciones pretendan realizar las autoridades en el cumplimiento de sus funciones, se llevaran a efecto con el más estricto apego a las Garantías Constitucionales.
- B. En caso de evacuación por huracanes los clientes de Casa Dunia serán asignados por el municipio a un refugio y Casa Dunia no se hará responsable de alojar al huésped en otros establecimiento.

ARTÍCULO 12. NEGACION DEL SERVICIO

En la prestación de los servicios por parte de Casa Dunia no habrá discriminación alguna por razones de sexo, credo político religioso, nacionalidad o condición social.

Sin embargo, se reserva el derecho de admisión y podrá negar la prestación de sus servicios cuando el huésped (o los huéspedes) no cumplen con los regulaciones internos de ese contrato, y/o se presente en elevado estado de ebriedad, bajo el influjo de drogas o estupefacientes o bien cuando sus equipajes contengan animales o se pretenda dar un uso distinto al servicio.

ARTICULO 13. RESPONSABILIDAD CIVIL

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana (NOM-07-TUR-2002), la casa cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil que cubre daños a terceros en relación con sus personas y bienes.

ARTICLE 10. CASA DUNIA OBLIGATIONS

- a) Casa Dunia is bound to respect confirmed Guest reservations.
- b) Casa Dunia, in providing the service of accommodation to the Guest, shall expressly agree, according to the nature of the accommodation and the rules stated in this document, to use Casa Dunia in accordance with applicable laws and regulations.

ARTICLE 11. OTHER PROVISIONS

- a) Employees rendering a service inherent to the accommodation of guests in Casa Dunia will have access to the area of the house in which the service being rendered occurs. Visits, searches, inspections, and other procedures carried out inside the home by official authorities will be implemented in strict compliance of Constitutional Rights.
- b) In case of hurricane evacuation, guests of Casa Dunia will assigned to a hurricane shelter by the Municipal of Tulum. Casa Dunia will not be responsible for finding alternative lodging should guests wish to not be accommodated in the assigned hurricane shelter.

ARTICLE 12. REFUSAL OF SERVICE

With regard to services rendered by Casa Dunia, there will be no discrimination based on gender, nationality, age, race, or religious/political beliefs.

However, Casa Dunia reserves the right to refuse provision of lodging services, or in the event that the service is already active, to suspend it immediately, when the guest or guests accommodated in the home do not adhere to the internal rules and regulations that appear in this contract, and/or appear to be high state of inebriety or appear to be under the effects of toxic drugs or narcotics, or when guests' luggage contain animals/illegal substances, or when guests misuse any service provided by Casa Dunia.

ARTICLE 13. LIABILITY AND INSURANCE

According to Mexican government regulation (NOM-07-TUR-2002), the Casa Dunia is covered by liability insurance guarantee, which covers damages and physical injuries inflicted on third parties.

ARTÍCULO 14. REGLAMENTO INTERNO DE CASA DUNIA

Ambas partes convienen que los derechos y obligaciones derivados con motivo del hospedaje y del uso de las instalaciones que haga el huésped de la casa, se sujeta a lo dispuesto en el reglamento Interno del mismo ubicado dentro de la casa, así como en la página web (www.ranchosaneric.com) en la que usted solicitó y contrató los servicios y de igual manera le ha sido enviado con el recibo de confirmación.

El reglamento contiene disposiciones legales importantes que el huésped se obliga a conocer y aceptar al alojarse en la casa. En caso de que por cualquier circunstancia no encontrara dicho Reglamento en una de las tres modalidades enunciadas o que tuviera alguna duda o inquietud sobre el mismo tendrá la facultad de solicitarlo por escrito o acudir al encargado de la casa.

=====

He leído y entiendo el presente contrato y reglamento, estoy de acuerdo con su contenido y alcances legales, para debida constancia lo firman por duplicado, en la zona continental del municipio de Tulum, Estado de QuintanaRoo.

ARTICLE 14. INTERNAL REGULATION OF CASA DUNIA

These internal regulations and policies of Casa Dunia are put forth without prejudice to the rights and obligations of the parties involved under the multilateral agreements to which both parties are bound. These internal regulations and policies of Casa Dunia may be clearly found inside Casa Dunia, and on its website (www.ranchosaneric.com) and forwarded as a document, directly to the Guest upon confirmation of the reservation.

The internal regulations and policies of Casa Dunia contain important legal provisions that all guests lodged in Casa Dunia are obligated to know at the time they are accommodated in Casa Dunia.

If for any reason, the regulation cannot be found within the three modalities described above, or if any guest were to have any doubts or concerns about said regulations, the Guest has the right to request a copy of the regulations.

=====

I agree that I have read and understood all the Internal Regulations of Casa Dunia stated in this contract, and agree that all the information I have provided in this contract are accurate and true.

NOMBRE Y FIRMA DEL HUESPED / ARRENDADOR (NAME AND SIGNATURE OF GUEST / RENTOR)

FECHA (DATE)

NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR LEGAL (NAME AND SIGNATURE OF LEGAL ADMINISTRATOR)

FECHA (DATE)