

# GUÍA DE SERVICIOS

CITY EXPRESS  
PLUS®



# AIRE LIMPIO



CLEAN AIR

# AVISO HOTEL LIBRE DE HUMO

CITY EXPRESS  
PLUS®

Todos nuestros hoteles CITY EXPRESS, CITY EXPRESS PLUS, CITY EXPRESS SUITES, CITY EXPRESS JUNIOR y CITY CENTRO, son establecimientos 100% libres de humo de tabaco, razón por la cual, queda absolutamente prohibido el consumo de tabaco en cualquiera de sus formas dentro de nuestras instalaciones, por lo que lo invitamos a evitar dicho consumo inclusive en su habitación o áreas externas al Hotel cerca de ventanas, puertas de acceso, aires acondicionados, extractores, dentro de un radio de 7 metros cercanos a las áreas mencionadas. Para los Hoteles que cuenten con terrazas al aire libre y si la legislación de cada localidad lo permite, éstas se encontrarán debidamente habilitadas y con señalamientos expresos como áreas permitidas para fumar.

Hacemos esto en total apego a la legislación que rige cada localidad donde tenemos presencia y con profundo respeto por las autoridades.

Mucho agradecemos su comprensión y apoyo en este proceso; reiterándonos a sus apreciables órdenes.

Atentamente

Hoteles City Express

AIRE LIMPIO



# SMOKE FREE HOTEL ANNOUNCEMENT

CITY EXPRESS  
PLUS®

All of our hotels, CITY EXPRESS, CITY EXPRESS PLUS, CITY EXPRESS SUITES, CITY EXPRESS JUNIOR and CITY CENTRO are 100% tobacco free establishments. For that reason, it is completely forbidden to consume tobacco in any way inside our hotels. We encourage you to avoid said consumption in your room, public areas and near windows, access doors, air conditioners, extractors or within a 7 meter radius of these areas. If the local legislation allows it, Hotels with outdoor terraces will have a designated smoking area with specific signage allowing it.

We are in full compliance with the legislation that oversees every state where we are present and with deep respect for the authorities.

We thank you for your understanding and your support.

Sincerely,

City Express Hotels

CLEAN AIR



# COMPROMISO DE TODOS



THE COMMITMENT OF ALL

# REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL

APLICABLE PARA HUESPEDES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y VISITANTES

**ARTÍCULO PRIMERO: RÉGIMEN JURÍDICO.** Las relaciones que se produzcan en razón de los servicios de hospedaje que los clientes o huéspedes (el "Huésped") reciban en este establecimiento (al que en lo sucesivo se identificará como el "Hotel"), se regirán por lo dispuesto en el contrato de Hospedaje celebrado entre el Hotel y el Huésped, por este reglamento y en lo no previsto en estos documentos, por la Legislación Civil, de Turismo y demás aplicables de la República de Colombia y sus reglamentos. Estas disposiciones se consideran obligatorias, conocidas y aceptadas por el Huésped.

**ARTÍCULO SEGUNDO: REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DEL HUÉSPED.** El Huésped tiene la obligación ineludible de registrarse llenando perfectamente la tarjeta de registro establecida por el Huésped, proporcionando una identificación oficial al momento de su registro. Cuando los Huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará las tarjetas de registro o entregará listas que reúnan los requisitos. El Hotel negará alojamiento al Huésped que no cumpla con este requisito y está facultada para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen al hospedaje.

Los menores de edad que ingresen al Hotel se deberán registrar antes de hospedarse y siempre representadas por un adulto, el cual se hará responsables de aquellos.

En todos los casos en que el pago de la habitación se realice mediante tarjeta de crédito o débito, éstas deberán estar a nombre del Huésped o de alguno de sus acompañantes. En todo caso, el tarjetahabiente deberá presentar su tarjeta e identificación oficial al momento del registro.

**ARTÍCULO TERCERO: TIEMPO DE HOSPEDAJE.** El Huésped especificará en la tarjeta de registro el número de días que estará hospedado en el Hotel, así como el número de ocupantes que le acompañen. Para el cálculo de cada día de hospedaje del Huésped en el Hotel, se comprenderá de las 15:00 horas establecidas para el registro de llegada y hasta las 13:00 horas del siguiente día, por lo que a partir de dicha hora el Huésped deberá desocupar la habitación, y en caso de no entregar la habitación a la administración del Hotel dentro del tiempo establecido en el presente artículo, es decir, las 13:00 horas, se entenderá que ocupará la habitación por un día adicional y autoriza al Hotel para que cargue a su cuenta el costo correspondiente.

**ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DEL HUÉSPED.** Registrarse en el Hotel y proporcionar al personal de la recepción un documento de identidad al momento de su entrada. Pago de tarifa. Es obligación del Huésped liquidar puntualmente el importe de la cuenta causada en el Hotel, cuando sea requerido por el Hotel. La tarifa de servicios de hospedaje, será la establecida en la Tarjeta de Registro, y su pago podrá ser exigido por el Hotel al momento de la entrega de la habitación. El Huésped podrá garantizar el pago al Hotel mediante la firma de un pagaré (voucher) de alguna tarjeta de crédito aceptada por el Hotel. El Huésped que el día de su salida desocupe la habitación después del horario establecido en el artículo anterior, incluido el periodo de tolerancia, queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a otro día. La falta de pago por parte del Huésped cuando sea requerido al efecto, causa la rescisión del servicio de hospedaje y el Hotel podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la desocupación de la habitación pudiendo retener el equipaje en garantía en los términos previstos la Legislación Colombiana aplicable.

**ARTÍCULO QUINTO: OTRAS OBLIGACIONES DEL HUÉSPED.** Queda estrictamente prohibido a los Huéspedes:

- a) Hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos y en general cualquier acto que perturbe o incomode a los Huéspedes.
- b) 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.
- c) Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean para los que estén destinados.



- d) Deteriorar la decoración o bienes del Hotel dándoles un destino impropio al de su servicio.
- e) Ejecutar cualquier acto que ocasione daños y perjuicios al Hotel o a los demás Huéspedes, o que sean contrarios al decoro o al comportamiento social.
- f) Introducir animales al Hotel.
- g) El gimnasio queda a disposición exclusiva de nuestros Huéspedes con un horario de 6:00 am a 22:00 pm, evitando la entrada a menores de 12 años, utilizar la vestimenta apropiada para su uso. El uso del gimnasio quedará bajo el propio riesgo del Huésped.
- h) Fumar las instalaciones del Hotel.
- i) El consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en las instalaciones del Hotel. De ésta infracción se dará cuenta inmediatamente a las Autoridades correspondientes.

El Hotel se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje cuando se infrinjan las prohibiciones señaladas, sin que el Huésped infractor tenga derecho o reducción alguna en su adeudo por el hospedaje o servicios recibidos, quedando obligado además al pago o indemnización de los daños y perjuicios que cause su proceder.

**ARTÍCULO SEXTO: USO DE LA HABITACIÓN.** Los Huéspedes no podrán alojar a personas distintas a las registradas ante el Hotel, en todo caso darán aviso previo a la recepción del Hotel de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron, en el entendido de que cada persona adicional tendrá un costo adicional al precio establecido en la reservación. En ningún caso el número de personas alojadas en cada habitación, podrá ser mayor de la capacidad asignada por el Hotel a cada cuarto. El Hotel no garantiza la disponibilidad de espacios para los ocupantes adicionales que no se hayan señalado en la reservación, siendo responsabilidad del Huésped.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: INFORMACIÓN OBLIGATORIA.** Es obligación de los Huéspedes informar a la administración del Hotel de padecimientos o enfermedades contagiosas de los ocupantes; los fallecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y que sean de su conocimiento, a fin que el Hotel pueda a su vez tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda. Cualquier objeto de valor, tales como: equipos de cómputo, electrónicos, audiovisuales o de telecomunicaciones, joyas, o dinero en efectivo que introduzca el Huésped a las instalaciones del Hotel son responsabilidad exclusiva del Huésped, deslindando al Hotel por lo que les pudiera ocurrir.

**ARTÍCULO OCTAVO: OBLIGACIONES DEL HOTEL.** El Hotel en la prestación de sus servicios de hospedaje, se compromete al cumplimiento de lo expresamente pactado, de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y a la práctica existente en esta plaza y a lo que ordenen las leyes y reglamentos aplicables.

**ARTÍCULO NOVENO: RESPONSABILIDADES DEL HOTEL.** El Hotel responde únicamente como depositario de valores, dinero, alhajas y los demás bienes que los Huéspedes constituyan en depósito en la Administración del Hotel y sean recibidos en tal concepto por el personal del Hotel, autorizado al efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente. En cualquier otro caso, la pérdida o el menoscabo en los bienes del Huésped será su responsabilidad.

**ARTÍCULO DÉCIMO: OTRAS RESPONSABILIDADES.**

- a) El Hotel no se hace responsable de la pérdida total o parcial de los vehículos de los Huéspedes durante su estancia en el Hotel, tampoco de los daños que se ocasionen a los mismos por cualquier causa (natural, fuerza mayor, dolosa o imprudencial) o por cualquier tipo de fallas mecánicas o electrónicas, ya que dichos vehículos quedarán a entera disposición y cuidado de los Huéspedes en el lugar donde decidan estacionarlo, por lo mismo el Hotel no realizará cobro de cuota alguna por el uso del estacionamiento en sus instalaciones, ni pedirá o resguardará las llaves de los vehículos de los Huéspedes.
- b) El Hotel no cuenta con servicio de valet-parking, ni existe persona alguna responsable de cuidar los vehículos de los Huéspedes, y en dicho sentido, en caso de que el Huésped deje su vehículo en el estacionamiento del Hotel acepta



que éste queda bajo su entera responsabilidad y cuidado del mismo.

- c) Para los Hoteles que cuenten con servicio de valet-parking, el Huésped, a su elección, podrá hacer uso de dichos servicios para el resguardo de su vehículo, en el entendido, sin embargo, de que el servicio es prestado por un tercero ajeno al Hotel y cualquier reclamación relacionada con su vehículo, tendrá que realizarse directamente con la empresa prestadora del servicio, liberando al Hotel de cualquier responsabilidad relacionada con su vehículo. En ese mismo sentido, la prestación del servicio y el precio, serán responsabilidad de la empresa encargada del valet parking.
  - d) El Hotel no se hace responsable del comportamiento de los Huéspedes, ni de objetos de los Huéspedes, ni de substancias o materiales que éstos introduzcan a la habitación o queden bajo resguardo del Hotel en el cuarto de maletas, ya que el personal del Hotel no está facultado para revisar el equipaje, por lo que el Huésped acepta la responsabilidad y el pago o indemnización de los daños y perjuicios que pudiesen generarse.
  - e) El Hotel únicamente aceptará en resguardo las maletas y el equipaje de los Huéspedes en el día de su entrada o de su salida. El depósito de joyas y objetos de valor podrá realizarse en cualquier momento durante la estancia del Huésped.
  - f) El Hotel no se responsabiliza de los daños causados al Huésped en su persona o en sus cosas durante su estancia, realizados por terceros no autorizados (p. ej., robo, atraco) así como de los daños causados por causas de fuerza mayor.
  - g) El Huésped acepta que tiene la obligación ineludible de registrarse en el Hotel facilitando a los responsables su documento de identidad al momento de su entrada.
  - h) El huésped exonera de toda responsabilidad al Hotel por accidentes de niños y personas adultos mayores o que requieran atención especial, y en todo caso, la responsabilidad siempre será imputable a los padres o a quienes tengan la guarda o custodia de estas personas; como serían de manera enunciativa más no limitativa: fracturas, descalabros, lesiones leves o graves, piquetes de alacrán y otros insectos e inclusive ahogamiento en tanques y albercas, etc.
- El Huésped exonera de toda responsabilidad al Hotel para todos los actos o accidentes que se provoquen por casos fortuitos o de fuerza mayor que resulten imprevisibles para el Hotel, mencionando sin limitar, climáticos (vientos, lluvias, rayos, etc.), explosiones, fallas eléctricas, caída de árboles o ramas de los mismos, manifestaciones, actos vandálicos, políticos, epidemias, contingencias ambientales, piquetes de alacranes, insectos.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL HOTEL.** El Hotel y/o sus apoderados, empleados, funcionarios, accionistas y sus sociedades propietarias, controladas y/o tenedoras de acciones y/o subsidiarias y/o filiales y sus respectivos apoderados, empleados, funcionarios y accionistas (todas estas personas identificadas conjuntamente en este documento también como el "Hotel") no asumen riesgos ni responsabilidad alguna con motivo de servicios o actividades distintos al hospedaje, que el Huésped o sus acompañantes realicen y/o contraten (denominados en adelante dichas actividades y servicios como los "Servicios") mencionando sin limitar: realización de viajes, transportes marítimos, aéreos o terrestres, restaurantes, agencias de viajes, guías de turistas, exploración, excursionismo, navegación, paseos turísticos, ciclismo, buceo, monumentos coloniales o arqueológicos y en general todas las actividades de esparcimiento o deportivas relacionadas con el entorno natural del Hotel o que renten y/o proporcionen al Huésped y/o a sus acompañantes equipo de buceo con escafandra autónoma o cualquier otro equipo para la realización de las actividades vinculadas a los Servicios.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: DISPOSICIONES VARIAS.** El Hotel no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los Huéspedes a ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el Huésped, en todo caso, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas.

Las personas que ostenten la representación del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán acceso a los cuartos ocupados por los Huéspedes. Cuando los Huéspedes se ausenten por más de 72 (setenta y dos) horas sin previo aviso a la administración, podrá el Hotel dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, conforme se previene en el siguiente artículo, salvo en el caso que el valor real del equipaje del Huésped no garantice el importe de la cuenta, esta circunstancia podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del Huésped por más de 24 horas.





**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: EL EQUIPAJE COMO GARANTÍA.** El equipaje y demás bienes que introduzcan los Huéspedes en el establecimiento se consideran propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder preferentemente de todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprometidas en el registro respectivo, si son aceptados en su oportunidad por el Hotel. Todos estos bienes podrán ser retenidos en calidad de prenda por el Hotel conforme a la Legislación Civil de la Republica de Colombia y demás aplicables, y en su oportunidad, ejecutar la prenda conforme lo señala la propia Ley.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: RESERVACIONES.** Constituye la reservación de un cuarto, un convenio preparatorio de hospedaje que se perfecciona cuando el Hotel acepta y confirma por escrito la solicitud del Huésped y este ratificará su petición cumpliendo las condiciones que fueron fijadas. Además del llenado de la tarjeta de registro establecida por el Hotel y la firma del contrato de hospedaje correspondiente, se entiende como requisitos necesarios para el perfeccionamiento del acto de la reservación, el depósito por adelantado del importe del hospedaje solicitado con anticipación y en las condiciones que establezca el Hotel. Cuando el depósito que garantiza la reservación se realiza mediante depósito bancario (voucher), transferencia electrónica, o cualquier otra forma de remesa, se condiciona la aceptación del depósito al hecho de quedar alojamientos disponibles en el Hotel, en el mismo momento en que este reciba dicho depósito. El Hotel bajo ninguna circunstancia podrá recibir cheques por parte del Huésped para garantizar la reservación o como forma de pago del alojamiento.

Al Huésped que realice una reservación sin garantizarla conforme a lo establecido en el párrafo anterior, se le respetará la reserva hasta las 18:00 horas del día de su llegada y transcurrido dicho horario sin que el Huésped se presente al Hotel o que garantice su reserva antes de esa hora, El Hotel quedará en libertad de asignar dicha habitación a otros Huéspedes. Si por causas ajenas al Hotel, este se encontrare en imposibilidad de atender la reservación del Huésped, tratará de lograr alojamiento para el solicitante en cualquier otro Hotel de similar categoría, a cargo y costo del Huésped.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: CANCELACIONES.** Salvo pacto en contrario, el Huésped que cancele su reservación de tipo individual, tiene derecho a que le sea devuelto el importe del depósito que hubiera hecho, cuando la cancelación la realice directamente al Hotel, por lo menos 72 horas de anticipación a la fecha y hora previstas para su registro y entrega de la habitación por parte del Hotel, es decir, antes de las 15:00 horas de la fecha establecida para su llegada, ya que en caso contrario, como mínimo el Huésped perderá en beneficio del Hotel el importe de su depósito salvo que por consideraciones de equidad o buena fe, el Hotel estimará en una menor cuantía los daños y perjuicios sufridos por ella.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** A fin de dar cumplimiento en lo previsto por la Legislación de la República de Colombia aplicable, el Hotel tiene contratado el Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros en su persona y en sus bienes por causas imputables al Hotel, con la Empresa Chubb Seguros Colombia con el número de póliza de Responsabilidad Civil 49883 con vigencia del 06 de abril de 2021 de al 06 de octubre de 2022.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: SERVICIOS ADICIONALES.** El Hotel únicamente se obliga, mediante el pago de la tarifa, a prestar los servicios de hospedaje en las habitaciones y para las personas señaladas en la Tarjeta de Registro, por los días señalados en la misma. Cualquier servicio adicional, tendrá un costo extra para el Huésped, de acuerdo con los precios señalados en la carpeta de información denominada "Directorio de Servicios" que podrá solicitarse directamente en la recepción del Hotel, el cual forma parte integrante de este Reglamento Interno.

Cualquier servicio adicional cuyo precio no se encuentre señalado en el Directorio de Servicios, será prestado por terceros ajenos al Hotel y, por ello, el Hotel no se hace responsable por la prestación de dicho servicio o por el precio del mismo.



CITY EXPRESS  
**PLUS**®

SOMOS  
**SOSTENIBLES**  
WE ARE SUSTAINABLE





# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Hoteles City Express comprometido con su entorno, adopta una filosofía para colaborar y ser parte de un turismo responsable; teniendo una estrategia orientada a prevenir, reducir y eliminar, para maximizar el impacto positivo en todas las comunidades donde operamos.

En línea con esta filosofía ha generado alianzas y adhesiones con diferentes organizaciones como el Instituto de Turismo Responsable (ITR), la Organización Mundial de Turismo (OMT), el Pacto Global de Naciones Unidas (UN Global Compact, por sus siglas en inglés) y con el Consejo de la Construcción Ecológica de Estados Unidos (USGBC, por sus siglas en inglés), quienes han ayudado a obtener mejoras continuas, con base en estándares internacionales que permiten ir cumpliendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para lograrlo, Hoteles City Express se compromete a:

- **Motivar y formar** a colaboradores con los principios de Turismo Responsable.
- **Fomentar la participación** de colaboradores y huéspedes en prácticas y actividades ambientales, culturales y socioeconómicas, que beneficien la calidad de vida de la población.
- **Contribuir a minimizar residuos** con un proceso de reciclaje, así como la reducción en consumos energéticos, agua y recursos no renovables.
- **Apoyar iniciativas de emprendimiento y tecnología** para favorecer el desarrollo económico de forma directa e indirecta.
- **Obtener la satisfacción del cliente** interno y externo, realizando una gestión sostenible y asegurándonos de las medidas de seguridad e higiene.

Es así como Hoteles City Express a través de sus marcas: City Centro, City Express Suites, City Express Plus, City Express y City Express Junior, reafirma su compromiso, mismo que la identifica como la primera cadena en México en implementar medidas sostenibles.

Esta Política de Sostenibilidad se actualizará adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

\*SOSTENIBILIDAD: Entiéndase por aprovechar los recursos naturales sin poner en peligro su existencia, conservar la identidad cultural y la estabilidad social, impulsar el desarrollo económico global creando riqueza que impregne al resto de los sectores.

Atentamente  
Hoteles City Express



SOMOS SOSTENIBLES



# GRACIAS AL TURISMO RESPONSABLE

Hoteles City Express cumple con estándares nacionales e internacionales de sostenibilidad.

**OTORGA:** Consejo de la construcción verde de Estados Unidos.



DISTINTIVO



PROGRAMA MODERNIZA

**OTORGA:** Secretaría de Turismo.

**OTORGA:** Instituto de Turismo Responsable.



BIOSPHERE



**OTORGA:** Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo.

**OTORGA:** Corporación Financiera Internacional.



DISTINTIVO



**OTORGA:** Secretaría de Turismo, EarthCheck y Rainforest Alliance.

**OTORGA:** Centro Mexicano para la Filantropía.



**Adhesión:** Red Pacto Mundial México.

**OTORGA:** Organización Internacional Safe Hotels basada en Suecia



**OTORGA:** Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTT)



SOMOS **SOSTENIBLES**

# ¿CÓMO SER UN VIAJERO RESPONSABLE?



1 Aprovecha al máximo la **iluminación natural** del día durante tu estancia.



2 Antes de salir de tu habitación **apaga** luces, aire acondicionado y televisión.



3 Cuando tengas que deshacerte de un residuo, apoya **separando correctamente** en los contenedores.



4 Para estancias mayores a 2 días te invitamos a **reutilizar sábanas y toallas**.



5 Contribuye al **uso moderado** de nuestro principal recurso natural «el agua».



6 Apoya el desarrollo local consumiendo **productos, gastronomía y servicios locales**.



7 Comparte y aprende sobre la comunidad que visitas, respetando sus **valores y tradiciones**.



8 Sé **empático con la diversidad**, sin participar en actividades discriminatorias.



9 Fomenta condiciones **laborales dignas y justas** que respeten los derechos de los trabajadores.



10 Disfruta de experiencias que **respeten el hábitat** natural de flora y fauna.



# SUSTAINABILITY POLICY

As part of our commitment to the environment, at City Express Hotels we have adopted a responsible tourism philosophy by means of a strategy focused around prevention, reduction and elimination, so as to maximize our positive impact in all the communities where we operate.

In line with this philosophy, at City Express Hotels we have forged alliances with various organizations, such as the Responsible Tourism Institute (ITR), the World Tourism Organization (UNWTO), the United Nations Global Compact and the United States Green Building Council (USGBC), that have aided in achieving on-going improvements, based on international standards that allow for compliance with Sustainable Development Objectives.

To achieve this, City Express Hotels is committed to:

- **Motivating and training** personnel in line with the principles of Responsible Tourism.
- **Fostering participation** among personnel and guests in environmental, cultural and socio-economic activities and practices, that benefit local residents' quality of life.
- **Contributing to minimizing waste** through recycling and reducing the consumption of energy, water and non-renewable resources.
- **Supporting enterprise and technology initiatives** to directly and indirectly promote economic development.
- **Achieving customer satisfaction** both internally and externally, through sustainable operations and ensuring that health and safety measures are in place.

Thus City Express Hotels, through our brands, City Centro, City Express Suites, City Express Plus, City Express and City Express Junior, reaffirm our commitment, which sets us apart as the first chain in Mexico to implement sustainable measures.

This Sustainability Policy is updated and reissued according to new sustainability objectives.

\*SUSTAINABILITY is understood to mean making the most of natural resources, without jeopardizing their existence, preserving cultural identity and social stability, promoting global economic development and creating wealth that permeates other sectors.

**City Express Hotels**



WE ARE **SUSTAINABLE**



# THANKS TO SUSTAINABLE TOURISM

City Express Hotels complies with national and international sustainability standards.

**GRANTED BY:**  
United States Green  
Building Council.



**GRANTED BY:**  
Ministry of Tourism.

**GRANTED BY:**  
Responsible Tourism  
Institute.



**GRANTED BY:**  
Alliance for  
Hydro-Sustainability in  
Tourism.

**GRANTED BY:**  
International Financial  
Corporation.



**GRANTED BY:**  
Ministry of Tourism,  
EarthCheck and  
Rainforest Alliance.

**GRANTED BY:**  
Mexican Center of  
Philanthropy.



**MEMBERSHIP:**  
United Nations Global  
Compact Network  
Mexico.

**GRANTED BY:**  
Organización Internacional  
Safe Hotels basada en  
Suecia.



**GRANTED BY:**  
World Travel  
and Tourism Council.



WE ARE SUSTAINABLE



# HOW TO BE A RESPONSIBLE TRAVELER



Make the most of **natural light** during your stay.



Before leaving your room, **turn off** the lights, air conditioning and television.



When you have to dispose of waste, help by **correctly separating** it into the proper containers.



When staying for more than 2 days, we ask you to **reuse sheets and towels**.



Contribute to the **moderate use** of our main natural resource, water.



Support local development by consuming **local cuisine and services**.



Share and learn about the community you visit and respect their **values and traditions**.



Embrace **diversity**, do not participate in discriminatory activities.



Promote **dignified and fair labor** conditions, that respect workers' rights.



Enjoy experiences that **respect the natural habitat** of the flora and fauna.



# ENCASO DE EMERGENCIA



IN CASE OF EMERGENCY

# RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

CITY EXPRESS  
PLUS®

Nos preocupamos por su seguridad, lo invitamos a tomar en cuenta estas recomendaciones:

- No tome ninguna llamada en su habitación si no la esperaba o no conoce a la persona que se quiere comunicar con usted.
- No abra la puerta sin antes verificar quién es. Si la persona dice ser un empleado, verifique con la recepción si alguien del personal del Hotel tiene razón para subir.
- Conserve con usted la llave de la habitación en todo momento, y no la enseñe en lugares públicos. Si la pierde, por favor notifique a recepción inmediatamente.
- Cierre la puerta con seguro cuando esté en la habitación y utilice todos los seguros.
- Verifique que todas las puertas de vidrio, ventanas y puertas que conecten con otras habitaciones estén debidamente cerradas.
- No invite a extraños a su habitación.
- No llame la atención al llevar joyería lujosa o grandes sumas de dinero.
- Coloque todos sus artículos de valor en las cajas de seguridad.
- Si regresa al hotel a altas horas de la noche, esté pendiente de sus alrededores y siempre utilice la entrada principal.
- Tómese unos momentos para ubicar la salida de emergencia más cercana, la cual tomará en caso de ser necesario.
- Si usted nota alguna actividad sospechosa, por favor notifique a cualquier miembro del equipo del hotel.
- Intente utilizar en todo momento el servicio de Taxis Seguros recomendados por el hotel.
- Si coloca el candado de privacidad en la puerta, haremos una llamada alrededor de las 12 pm para confirmar su servicio de limpieza. De no responder, limpiaremos su habitación con el fin de que tenga una estancia limpia y confortable.
- No transferiremos llamadas a su habitación. Si desea recibir llamadas, por favor informe a recepción marcando a la extensión "0".

EN CASO DE EMERGENCIA



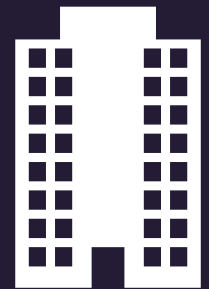
# SECURITY RECOMMENDATIONS

We are concerned about your security. We invite you to consider the following recommendations:

- Do not take any call in your room if you are not expecting it or if you don't know the caller.
- Do not open the door to anyone without verifying his/her identity.
- If the person tells you he/she is an employee, verify first with the front desk whether someone from our staff has a reason to be at your door.
- Keep your door key with you at all times and do not show it in public places. If you lose it, please notify it to the front desk immediately.
- Lock your door while you are inside and use all the locks.
- Verify that all glass doors, windows and doors connecting to other rooms are securely locked.
- Do not invite strangers to your room.
- Do not wear luxury jewelry or carry big amounts of money.
- Keep all your valuables in the safety box.
- If you come back to the hotel late at night, beware of the surroundings and always use the main entrance.
- Take some time to locate the nearest emergency exit, which you will use if necessary.
- If you notice any suspicious activity, please notify any member of the hotel staff.
- Always use taxi services recommended by the hotel.
- By placing the privacy hanger on your door, we will call around 12 pm to confirm your housekeeping service. If you don't answer, we will clean your room so that you have a clean and comfortable stay.
- We won't transfer any call to your room. If you are expecting any calls, please inform the front desk by dialing "0".



# EL HOTEL



THE HOTEL

# ACERCA DE CITY EXPRESS

CITY EXPRESS  
PLUS®

## Acercas de Hoteles City Express

Es la solución para viajeros de negocios y placer que buscan un hospedaje cómodo, práctico y de calidad, al tiempo que ofrece precios accesibles. Esta marca ha sido diseñada para aquellos huéspedes que buscan la mejor relación valor-precio durante su estancia.

## SERVICIOS GENERALES

Aire acondicionado y calefacción

Caja de seguridad en recepción

Centro de negocios

Desayuno caliente en cortesía

Gimnasio

Internet en cortesía

Salas de juntas

Servicio de lavandería y tintorería

Transportación (sujeta a disposición y previa reservación)

TV con cable

Estacionamiento (sujeto a disponibilidad con costo en algunos hoteles)

Plancha y burro de planchar (disponible en su habitación)



## LLEGADA / SALIDA

- Check-in 15:00 horas
- Check-out 13:00 horas

## COSTOS DE LLAMADAS

TIPO DE LLAMADA	Costo por enlace	Costo por minuto
Local y larga distancia nacional	\$2.32	\$0.00
Celular	\$2.32	\$1.74
Larga distancia Internacional *	\$2.32	\$2.32
Larga distancia Mundial **	\$2.32	\$4.64
01 800	\$2.32	\$0.00
01 880 con costo	\$2.32	\$18.56
Información 040	\$2.32	\$0.00

Precios incluyen IVA y son en moneda nacional

\* Internacionales  
Países del Continente Americano

\*\* Mundiales  
Países de Asia, Europa, África y Oceanía.

EL HOTEL



# ABOUT CITY EXPRESS HOTELS

CITY EXPRESS  
PLUS®

## ABOUT CITY EXPRESS HOTELS

It is the solution for business and pleasure travelers looking for a comfortable, practical and quality accommodation, while offering affordable prices. This brand has been designed for those guests looking for a better value for money during your stay.

## GENERAL SERVICES

- Air conditioning and heating
- Safety deposit box at the reception
- Business center
- Complimentary Continental breakfast
- Fitness center
- Complimentary Internet access
- Meeting rooms
- Laundry and dry cleaning services
- Ground transportation (Subject to availability prior reservation)
- Cable TV
- Parking space (Subject to availability, with cost in some hotels)
- Iron and Ironing Board (Available in your room)



## CHECK IN / CHECK OUT

- Check in 15:00 hrs
- Check out at 13:00 hrs

## CALL COSTS

CALL TYPE	Cost per phone link	Cost per minute
Local and domestic long distance	\$2.32	\$0.00
Cell phone	\$2.32	\$1.74
International long distance *	\$2.32	\$2.32
Long distance rest of the world **	\$2.32	\$4.64
01 800 number	\$2.32	\$0.00
01 880 number with charge	\$2.32	\$18.56
Information 040	\$2.32	\$0.00

Prices include taxes and are in local currency (mxn pesos).

\* **International**  
Countries in the Americas

\*\* **Rest of the world**  
Countries in Asia, Europe, Africa and Oceania.





Grandes momentos, .....  
..... grandes recompensas.

Conviértete en **Socio City Premios** para disfrutar de beneficios y premios exclusivos. Afíliate sin costo a nuestro programa de lealtad y acumula puntos en **todos los hoteles de la cadena City Express en México, Colombia, Costa Rica y Chile.**

### **BENEFICIOS DE SOCIO CLÁSICO**

Al afiliarte eres **Socio Clásico City Premios** y podrás disfrutar de beneficios como:

- Acumulación de puntos por cada noche de hospedaje.
- Ingreso anticipado (*Early check-in*) a partir de la 13h.\*\*.
- Extensión de salida (*Late check-out*) hasta las 16h. \*\*.
- Tarifa preferencial (10% de descuento sobre tarifa pública).
- Experiencias City Premios.

### **RECOMPENSAMOS TU LEALTAD**

Para obtener aún mayores beneficios, acumula 30,000 puntos en un año y conviértete en **Socio Oro.**

- Bono de bienvenida de 1,000 puntos.
- Ascenso de habitación superior en **Hoteles City Express, Hoteles City Express Suites y Hoteles City Express Plus\*\*.**
- Ingreso anticipado (*Early check-in*) a partir de las 11h.\*\*.
- Extensión de salida (*Late check-out*) hasta las 18h.\*\*.
- Parqueadero gratuito en hoteles de toda la cadena en la Ciudad de México.

*\*\*Sujeto a disponibilidad del hotel.*

### **CÓMO CANJEAR TUS PUNTOS**

Ingresa a **[www.citypremios.com.mx](http://www.citypremios.com.mx)** o bien comunícate al **800 CITYPREMIOS** y cambia tus puntos por:

- Noches gratis en cualquiera de nuestros más de 150 hoteles en México, Colombia, Costa Rica y Chile.
- Monederos electrónicos.
- Certificados de regalo.
- Pases y cupones en centros de entretenimiento.

**SI AÚN NO ERES SOCIO, AFÍLIATE GRATIS EN:**

[www.citypremios.com.mx](http://www.citypremios.com.mx) o en la recepción del hotel

**SERVICIO A SOCIOS CITY PREMIOS:**

[citypremiosstaff@hotelescity.com](mailto:citypremiosstaff@hotelescity.com) | 800 CITYPREMIOS





Become a **City Premios Rewards member** and enjoy exclusive benefits and rewards. Enroll free of charge to our loyalty program and earn points for staying at **any of the City Express Hotels in Mexico, Colombia, Costa Rica and Chile.**

### CLASSIC MEMBER BENEFITS

Some of the benefits you can experience are:

- Points per night stay.
- Early check-in from 1 pm\*\*.
- Late check-out up to 4 pm\*\*.
- City Express Rewards Rate (10% discount over public rate).
- Reservation guarantee until 6 pm.

### GOLD MEMBER BENEFITS

Accomplish 30,000 points in a year and become a **City Express Rewards Gold member** to enjoy more benefits such as:

- 1,000 points welcome bonus.
- Room upgrade at **City Express Hotels, City Express Suites Hotels y City Express Plus Hotels\*\*.**
- Early check-in from 11am \*\*.
- Late check-out until 6 pm\*\*.
- Free guest parking in any City Express Hotel in Mexico City.

*\*\*Subject to availability.*

### HOW TO REDEEM YOUR POINTS

Visit [www.citypremios.com.mx](http://www.citypremios.com.mx) or call 800 CITYPREMIOS to obtain:

- Free nights at any of our more than 150 hotels in Mexico, Costa Rica, Colombia and Chile.
- Movie tickets\*.
- Gift cards.

*\*Restrictions may apply per country.*

**IF YOU ARE NOT A MEMBER YET, SIGN UP NOW!**

[www.citypremios.com.mx](http://www.citypremios.com.mx)

**MEMBERS SERVICE**

[citypremiosstaff@hotelescity.com](mailto:citypremiosstaff@hotelescity.com) | 800 2489773

