

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA SOCIEDAD RYO KAN, S.A.P.I. DE C.V.**

Los presentes Términos y Condiciones Generales (en lo sucesivo las “Condiciones Generales”) son aplicables al acceso, navegación y/o uso del Sitio Web de [www.ryokan.mx](http://www.ryokan.mx) por lo que hace a la contratación y/o reservación por medios electrónicos (“e-commerce”) para la compra de servicios y productos, (en adelante el “Sitio Ryo Kan”), ofrecido por la sociedad denominada Ryo Kan, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “Ryo Kan”). El Sitio Ryo Kan opera con las disposiciones establecidas en los artículos 76 BIS y 76 BIS I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NMX-COE-001-SCFI 2018.

Cualquier persona que navegue, acceda, se registre y/o use el Sitio Ryo Kan (en lo sucesivo el “Usuario y/o Huésped y/o Cliente”) en relación con la contratación por medios electrónicos, por ese simple hecho acepta y expresa su consentimiento de someterse a las presentes Condiciones. Asimismo, por este hecho el Usuario se compromete a revisar de manera periódica las presentes Condiciones Generales que se encuentran disponibles para su consulta dentro del Sitio Ryo Kan para conocer los cambios y/o modificaciones a los mismos y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos. Cualquier Usuario que no acepte las presentes Condiciones Generales, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Ryo Kan y los servicios que se ofrecen y proporcionan a través del mismo.

El Sitio Ryo Kan es propiedad exclusiva de Ryo Kan, por lo cual todo visitante se compromete a no intentar distribuir, alterar o modificar contenido alguno del mismo.

Cualquier información o material que el Usuario comparta a Ryo Kan a través del Sitio Ryo Kan es y será tratada como **información no confidencial**, excepto la información que sea personal en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Ryo Kan no busca con la información contenida en este sitio ofender a persona alguna, sector de la población o entidad gubernamental, ya que toda imagen, información, animación o video, entre otros, es incluida en este sitio web únicamente con el fin de dar a conocer los servicios o productos comercializados por Ryo Kan.

Ryo Kan no discrimina a ninguna persona por cuestiones de religión, orientación sexual, situación económica y social o cualesquiera otras. Por lo tanto, la información contenida en el Sitio Ryo Kan no puede ser interpretada como discriminatoria en ningún sentido y Ryo Kan no será responsable por interpretaciones diversas a lo aquí señalado.

Ryo Kan podrá modificar, agregar y/o eliminar el contenido de las presentes Condiciones Generales, sin necesidad de previo aviso, iniciando la vigencia de los cambios desde el momento de su publicación, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos. El hecho de que el Usuario realice dentro del Sitio Ryo Kan cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos se entenderá como una aceptación expresa a las modificaciones de que se trate.

## **CAPACIDAD.**

El contenido y servicios que ofrece el Sitio Ryo Kan están reservados y dirigidos únicamente a personas que tengan capacidad legal para contratar, en términos del artículo 1789 del Código Civil Federal y sus correlativos a los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos.

La conducta de los menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Sitio Ryo Kan queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentran, en términos de lo establecido en los artículos 1919, 1920 y 1921 del Código Civil Federal y sus correlativos a los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos.

## **AUTORIZACIÓN.**

Ryo Kan otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de usar el Sitio Ryo Kan para llevar a cabo cualquier acto relacionado con la contratación y/o reservación por medios electrónicos de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

El Usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el Sitio Ryo Kan exclusivamente para su uso personal, no comercial.

La reimpresión, republicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o aprovechamiento por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Sitio Ryo Kan, en todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal no comercial está expresamente prohibido, a menos que Ryo Kan le haya otorgado al Usuario una autorización previamente y por escrito.

## **USUARIO.**

Para realizar cualquier acto relacionado con la contratación y/o reservación por medios electrónicos dentro del Sitio Ryo Kan es obligatorio completar los formularios de registro en todos sus campos. El Usuario deberá completar el formulario con su información personal la cual debe ser exacta, precisa y verdadera (los “Datos Personales”), y asume la responsabilidad de actualizar los Datos Personales cuando ello sea procedente o cuando Ryo Kan lo solicite. Ryo Kan NO se responsabiliza por la exactitud, precisión y veracidad de los Datos Personales de sus Usuarios, y actuará de buena fe únicamente con base en ellos, por lo que los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, precisión, veracidad y vigencia de sus Datos Personales. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado todas las Condiciones Generales al dar navegar y dar clic en “Aceptar Términos y Condiciones”. Una vez concluido el registro para la reservación o contratación de servicios el Usuario se le considera que ha leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales.

## **RESERVACIONES.**

- a. Reservación: Los servicios de Reservación físicos y mediante el Sitio Ryo Kan tienen por finalidad la reserva de una habitación, por tal motivo el Usuario al utilizar este servicio, acepta plenamente y sin reservas todas y cada una de las Condiciones Generales y se considerarán automáticamente incorporadas en el contrato que se suscriba con Ryo Kan, sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo.

- b. Procedimiento de contratación: Al utilizar el Servicio el usuario recibirá un mail de confirmación en el que se incluirá la confirmación de que su orden de compra se encuentra en proceso de confirmación. Si usted es consumidor, una vez realizado el cargo correspondiente a su reserva, recibirá un mail confirmándole la misma, este mail le sirven como comprobante de su reserva. El titular de la tarjeta de crédito utilizada para reservar debe corresponder al huésped que se hospeda en el establecimiento. La tarjeta de crédito utilizada en la reserva se solicitará a la llegada para verificar que los datos proporcionados sean correctos. El titular de la tarjeta de crédito deberá estar presente en ese momento.
- c. Garantía: La reserva queda confirmada y garantizada toda la noche con tarjeta de crédito. En caso de no presentarse a Ryo Kan sin previo aviso, se cobrará la primera noche (IVA y tasas incluidas). Ryo Kan se reserva el derecho de comprobar la validez de la tarjeta antes de la llegada del cliente a Ryo Kan y puede hacerlo de dos maneras: o bien mediante una autorización previa, o cargando un importe que no supere el precio de la primera noche de la reserva. En ambos casos, tales transacciones se anularán en el mismo día. El periodo de devolución o reembolso depende enteramente del titular de la tarjeta, por lo tanto, Ryo Kan no asume responsabilidad alguna sobre cualquier posible retraso. Con el fin de aclarar dudas, una autorización previa retiene temporalmente o «congela» una suma determinada de la cuenta del cliente para comprobar la validez de la tarjeta o la existencia de fondos. Si las transacciones anteriores no pueden procesarse, se considerará que la tarjeta de crédito no es válida. En este caso, se podrá cancelar automáticamente la reserva.
- d. Cancelación de la Reserva: La tarjeta de crédito es sólo un medio de garantía. La cancelación de reservas por el usuario no le ocasionará gastos de cancelación anticipada, siempre y cuando ésta se efectúe antes de 48 horas previas a la llegada. Pasado ese umbral, Ryo Kan cobrará en concepto de indemnización los gastos de cancelación, que ascenderán al importe por la primera noche de estancia. Esta cláusula no es válida para reservas realizadas con tarifas especiales o reservas no reembolsables. En este caso, se aplicarán las respectivas condiciones establecidas.
- e. Asignación de Habitaciones: En la reservación, el Usuario deberá de identificar el tipo de habitación en el entendido que existen solamente 02 habitaciones por categoría, Ryo Kan deberá de asignar la mejor habitación disponible al Huésped. En caso de no contar con habitaciones disponibles de la categoría contratada por el Huésped, Ryo Kan deberá asignar una habitación con características similares, teniendo la aceptación expresa del Huésped.
- f. Tarifas: Las Tarifas estarán exhibidas dentro del Sitio Ryo Kan, el Huésped al confirmar la reservación expresa su conformidad con los mismos. Cuando existan razones justificables, Ryo Kan se reserva el derecho de modificar estas tarifas sin previo aviso. A las Tarifas se les aplica los impuestos correspondientes aplicables, sin perjuicio de que se le apliquen también impuestos adicionales conforme a la regulación local vigente.

## **CHECK IN.**

La hora de Check In es después de las 15:00 hrs

El Huésped se compromete utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público, así como con lo dispuesto en los presentes Condiciones Generales de contratación. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios, con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones Generales o de cualquier forma, puedan dañar los servicios, Ryo Kan y/o su imagen.

## **CHECK-OUT.**

La hora de Check Out es a las 12:00 hrs como máximo

Como gasto adicional se considerarán todos aquellos servicios disfrutados por el Huésped durante su estancia en Ryo Kan y que no estuvieran incluidos en el precio inicial de la reserva de la habitación que contrató (a título enunciativo, pero no limitativo, adquisición de productos del minibar, etc.) en adelante los “Gastos Adicionales”).

En caso de que el Huésped hubiese incurrido en gastos adicionales no conocidos por Ryo Kan a la hora de aceptar el Check Out, Ryo Kan procederá a emitir un nuevo costo al Huésped para realizar el cobro de estos Gastos Adicionales.

El Huésped autoriza a Ryo Kan para el cobro de cualquier Gasto Adicional en el momento del Check Out.

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Huésped autoriza expresamente a Ryo Kan para que pueda efectuar de forma automática el cobro por la prestación de sus servicios, para lo cual podrá utilizar los datos de la tarjeta bancaria que facilitó el Huésped en el momento de la reserva de la habitación de Ryo Kan. Ryo Kan informará al Huésped sobre la cantidad exacta que le cobrará previamente a efectuar el cobro.

Ryo Kan almacenará los datos de la tarjeta bancaria del Huésped el plazo necesario para comprobar que los Gastos Adicionales en lo que haya podido incurrir el Huésped, tras haber realizado el Check Out, están totalmente cubiertos.

Una vez Ryo Kan ha comprobado que el usuario pagó todos los servicios disfrutados, Ryo Kan eliminará, cuando resulte procedente en virtud del cumplimiento de las obligaciones legales que le resulten exigibles, todos los datos de la tarjeta bancaria del usuario. De esta manera, si el usuario volviera a contratar los servicios de Ryo Kan tendría que facilitar nuevamente sus datos bancarios.

## **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN.**

a. Las reservaciones no tendrán ningún cargo de cancelación si éstas se efectúan antes de las 72 horas de la llegada del huésped.

b. En caso de “NO SHOW” se hará el cargo por la primera noche de estancia a la tarjeta que fue brindada en garantía.

## **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS (EXPERIENCIAS) Y PRODUCTOS.**

Ryo Kan publicará en el Sitio Ryo Kan los productos, experiencias y el precio de cada una de ellas, además de indicar total que el Cliente deberá pagar por ellos. Los productos y experiencias enunciadas en la tienda en línea de Ryo Kan, se ofrecen con las especificaciones señaladas en cada una de ellas al momento de la compra. Para efectuar la compra, el Cliente, deberá ingresar al Sitio Ryo Kan y seleccionar los productos de interés, debiendo llenar un formulario en el cual se le requerirán algunos datos personales incluyendo un correo electrónico para contactar al Cliente durante el proceso de la compra. Los productos y/o experiencias seleccionadas por el Cliente serán incluidos en el “carrito de compra”. Al finalizar la selección de productos, el consumidor deberá presionar el botón “reservar” y/o “Comprar” para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos o servicios seleccionados, o bien, corregir o modificar su compra. Al final de la página de resumen del pedido, el consumidor deberá seleccionar la forma de pago, ya sea mediante OPENPAY o PAYPAL para que Ryo Kan pueda procesar la compra de su pedido. Una vez terminado este procedimiento, Ryo Kan notificará al Cliente la confirmación del pedido de los productos a través de un correo electrónico que más abajo se indica.

De igual manera, se indicará si tienen alguna promoción y/o descuento y la vigencia del mismo, así como los medios habilitados para liquidar el pago de dichos productos o experiencias.

No existirá contrato alguno entre el Cliente y Ryo Kan con relación a cualquier producto o experiencia hasta que su pedido haya sido confirmado por Ryo Kan y el pago del precio correspondiente haya sido acreditado por Ryo Kan.

En caso de que el Cliente opte por la compra de algún producto o experiencia, se generará el número de pedido o reservación que se asigne al realizar la transacción en el Sitio Ryo Kan.

Ryo Kan dentro del Sitio Ryo Kan aceptará como formas de pago las siguientes:

- a) Cualquier tarjeta de débito mediante el sistema Openpay y Paypal.
- b) Cualquier tarjeta de débito y de crédito Visa y/o Mastercard.
- c) Cualquier tarjeta American Express.

**El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de OPENPAY y PAYPAL certificada en PCI-DSS1 grado bancario; así, el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados.**

El Cliente reconoce y acepta pagar a Ryo Kan el importe total de los productos o servicios previo a que el Cliente reciba los mismos. El proceso de autorización por pago con tarjeta de crédito o débito podrá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcione los datos de su tarjeta de crédito o débito.

Si el Cliente desea facturar su compra y no indicó datos para facturación desde la página web, entonces deberá enviar un correo electrónico (durante el mes corriente de la compra o contratación del servicio) a la dirección que a continuación se menciona, indicando RFC, dirección fiscal, correo electrónico y teléfono de contacto:

- [facturacion@ryokan.mx](mailto:facturacion@ryokan.mx)

### **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS DENOMINADOS “EXPERIENCIAS”.**

El contenido de nuestro sitio Ryo Kan se crea en colaboración con profesionales y contribuidores externos. Los servicios terapéuticos y holísticos no constituyen asesoramiento médico. El contenido no constituye ni sustituye una consulta profesional, diagnóstico o tratamiento. Siempre se debe consultar a un profesional por cualquier tipo de pregunta acerca de condiciones médicas o tratamientos.

Por tal motivo el Cliente se obliga previo al inicio de cualquier “EXPERIENCIA” a informar al personal de Ryo Kan sobre cualquier padecimiento o alergia que pudiera afectar en la realización de los servicios, mismos que por su naturaleza pueden utilizar esencias, aceites corporales o tener inclusive tener contacto físico con el Cliente y esto pudiera generar alguna reacción corporal que pudieran poner en riesgo la salud del Cliente.

En este mismo acto y con la aceptación de las presentes Condiciones Generales el Cliente deslindada de cualquier responsabilidad a Ryo Kan por la omisión de dicha información y se obliga a sacar en paz y a salvo de cualquier responsabilidad que Ryo Kan pudiera tener en virtud de la realización de los servicios denominados “EXPERIENCIAS”.

Para los servicios terapéuticos de SPA, el Cliente autoriza expresamente que el personal autorizado de Ryo Kan para la realización de este servicio (Terapeutas) tenga contacto físico con él, única y exclusivamente para la ejecución del servicio terapéutico.

Ryo Kan o el personal autorizado se reserva el derecho de no prestar el servicio previo o durante la “EXPERIENCIA”, si este detecta, visualiza o considera que se pone en riesgo la salud del Cliente de alguna forma.

En caso de que el Cliente previo o durante la “EXPERIENCIA” tenga un comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad del personal, Ryo Kan podrá no prestar o suspender el servicio, retirar de las instalaciones al Cliente y tomar las medidas que considere necesarias para salvaguardar la integridad de todo personal de Ryo Kan.

### **ALIMENTOS.**

El Huésped podrá disfrutar durante su estadía de un Desayuno Americano y se sirve diariamente de 8:30 am a 11:00 am. Menús adicionales por costo extra.

## **ESTACIONAMIENTO.**

La tarifa para Huéspedes de Ryo Kan será de \$ 150.00 por día por automóvil, IVA incluido no comisionable.

## **CONSERVACIÓN DE LOS DATOS.**

Los datos personales proporcionados se conservarán durante la relación contractual y, una vez finalizada la misma, durante el plazo de prescripción de las acciones legales que se puedan derivar de la misma.

En relación con los datos para el envío de comunicaciones comerciales, los datos se conservarán en tanto en cuanto el usuario no revoque el consentimiento prestado. No obstante, en caso de retirar su consentimiento, ello no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

## **USO CORRECTO DE LOS CONTENIDOS DE LA WEB SITE POR EL USUARIO**

El Usuario se obliga a usar el Sitio Ryo Kan de forma adecuada, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

- a) Suprimir, eludir o manipular el "copyright", marcas y demás datos identificativos de los derechos de Ryo Kan o de sus titulares incorporados a los contenidos y/o productos comercializados desde el Sitio Ryo Kan.
- b) Emplear los contenidos y, en particular, la información de Ryo Kan obtenida a través del Sitio Ryo Kan para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas.
- c) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.

## **SUSPENSIÓN DE SERVICIOS.**

Ryo Kan se reserva el derecho a cancelar la reservación o suspender los servicios proporcionados a los Usuarios y denegar cualquier acceso cualquier interfaz del Sitio Ryo Kan o fuera de él, ante la sospecha de incumplimiento a las Presentes Condiciones Generales.

## **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

El uso que el Usuario haga del Sitio Ryo Kan es por su propia cuenta y riesgo. Ni Ryo Kan, ni ninguno de sus empleados, responsables, directores o agentes, ni ninguna otra parte involucrada en la creación, la producción o la distribución del Sitio Ryo Kan serán responsables de ningún daño directo, indirecto, especial, consecuencial, ni de otros daños que resulten del uso del Contenido en el Sitio Ryo Kan, o de la imposibilidad de utilizarlo, incluidos los daños causados por virus, incorrecciones, información incompleta del Sitio Ryo Kan, o el rendimiento de los productos, o cualquier otro daño derivado de o en relación con estas Condiciones Generales.

## **DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Expresamente el Usuario reconoce, que la Información contenida en el Sitio Ryo Kan, así como programas, bases de datos, redes, archivos que permiten al Usuario acceder, navegar y realizar compras, son propiedad exclusiva de Ryo Kan. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos.

El Sitio Ryo kan puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por Ryo Kan. En virtud de que Ryo kan no tiene control sobre tales sitios, NO será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causados directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de Ryo Kan a dichos sitios y sus contenidos.

El Usuario reconoce que no ha adquirido, ni adquiere, ni adquirirá ningún tipo de derecho, ni interés sobre la Información contenida en el Sitio Ryo Kan a la que tuvo, tiene o tendrá acceso, en virtud de que únicamente es y será utilizada para el estricto cumplimiento de las presentes Condiciones Generales y/o el respectivo cumplimiento de los acuerdos comerciales que ambas partes pacten conforme a las especificaciones e información al efecto proporcionadas.

## **FALLAS EN EL SISTEMA.**

Ryo Kan no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Ryo Kan tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. Ryo Kan no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Sitio Ryo Kan. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia ajena a Ryo Kan; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Ryo Kan no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

Asimismo, Ryo Kan hace del conocimiento del Usuario que para brindar seguridad y confidencialidad a la información que proporcione, los elementos técnicos disponibles utilizados por Ryo Kan son los siguientes:

a) Aviso de Privacidad.

b) Aceptación de los presentes, Términos y Condiciones generales.

### **AVISOS COMERCIALES.**

El Sitio Ryo Kan emplea cookies y otras tecnologías de rastreo y seguimiento para monitorear su comportamiento durante la navegación del Usuario en el Sitio Ryo Kan, ello con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, presentar publicidad y personalizar la experiencia del Usuario en el Sitio.

El Usuario entiende y acepta que en virtud de la aceptación de estas Condiciones Generales igualmente acepta recibir información comercial de Ryo Kan vía correo electrónico.

De igual manera, el Usuario puede informar a Ryo Kan para el caso de que desee dejar de recibir información de promociones y publicidad de productos y servicios enviando su solicitud y siguiendo los mecanismos de nuestro “Aviso de Privacidad”.

Para efectos de protección, prevención a los derechos de los consumidores y/o Usuario podrá acudir a la PROFECO <https://www.profeco.gob.mx> o a la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx/>

### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.**

Las presentes Condiciones Generales estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Mexicana.

En caso de controversia respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de las presentes Condiciones Generales, las partes expresamente se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor y, en caso de persistir la controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que, en razón de su domicilio presente o futuro, pudiera corresponderles.

### **DOMICILIO.**

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, se fija como domicilio de Ryo Kan el ubicado en Cerrada Canoa No. 14, Colonia Tizapán San Ángel, en Álvaro Obregón, C.P. 01090, en Ciudad de México.