



Ciudad de México, a 15 de marzo de 2024

Expediente: PFC.B.E.7/001482-2024

Oficio: 10444901

Asunto: Aprobación de registro

OPERADORA DE HOTELES EDM, S.A. DE C.V.

RFC: OHE200123NV0

CARRETERA ESTATAL BARRON-ISLA DE LA PIEDRA, KM 10, SN, COLONIA BARRON, C.P.
82266, MAZATLAN, SINALOA.

Visto el modelo de contrato de adhesión elaborado por el proveedor de **Prestación de servicios de tintorería y lavandería**, presentado por **OPERADORA DE HOTELES EDM, S.A. DE C.V.** y posterior a su análisis jurídico, se determina que cumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con la *NOM-174-SCFI-2007 Prácticas Comerciales-Elementos de Información para la Prestación de Servicios en General*, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley, queda inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, el **15 de marzo de 2024**, bajo el número **1678-2024**, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes. Así mismo, se informa la conclusión del trámite de registro y su envío al archivo.

Sobre el particular, el proveedor debe hacer constar los datos de su registro en todos los formatos de contrato que utilice en sus relaciones con los consumidores. Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante esta Procuraduría, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieran motivo a su suspensión o cancelación.

En el caso de que existan reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado dejará de encontrarse actualizado en el Registro Público de Contratos de Adhesión, en esa tesitura, el Proveedor se encuentra obligado a solicitar la modificación del registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las disposiciones vigentes.

No se omite mencionar que, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores incluye modificaciones de cualquier tipo, incluyendo cambio en los datos generales asentados en su solicitud de registro u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



Cadena original del documento

SHA-256 | ZF161zN+Q13ejyVvW9StvQQgM6oQwMJQlLU4Rtla7o= | 1710531521 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

WkYxNjF6TitRMTNlanlWdlc5U3R2UVFnTTZvUXdNSIFJb0xVNFJ0bGE3bz18MTcxMDUzMTUyMQ==

s 208 Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México

00 www.gob.mx/profeco

SIIP-SS:28705534-D:10444901





Toda vez que en la solicitud de registro se autorizó a esta Procuraduría para que las notificaciones, requerimientos, solicitudes de información y las resoluciones administrativas definitivas, le sean notificadas por correo electrónico, la presente notificación se entenderá como válida.

Así lo resuelve y firma, el Maestro Francisco Ríos Martínez, Director de Contratos de Adhesión, adscrito a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 6, fracción II, inciso A y 27, fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y SEGUNDO del “Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021, en relación con el artículo 24, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

OLRE



Cadena original del documento

SHA-256 | ZF161zN+Q13ejyVvW9StvQQgM6oQwMJQIoLU4Rtla7o= | 1710531521 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

WkYxNjF6TitRMTNlanlWdlc5U3R2UVFnTTZvUXdNSIFJb0xVNFJ0bGE3bz18MTcxMDUzMTUyMQ==

s 208 Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México

00 www.gob.mx/profeco

SIIP-SS:28705534-D:10444901



ORDEN DE SERVICIO

Datos del Consumidor

Nombre: _____ Domicilio fiscal: _____ RFC: _____
 Correo electrónico: _____ No. Cuarto: _____ Fecha de recepción: _____

Servicio diario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Por favor marque 0

Uso Consumidor		Lavandería		
Cant.	Caballeros	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Calcetines			
	Calzoncillos			
	Camisas			
	Camisetas			
	Pantalones			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Playeras			
	Playera tipo Polo			
	Bermudas			
	Calcetines			
	Calzoncillos			

Uso Consumidor		Lavandería		
Cant.	Damas	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Blusa			
	Brassiere			
	Camisones			
	Falda			
	Fondo			
	Pantaleta			
	Pantalones			
	Pantimedias			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Vestido			
	Vestido formal			

LAVADO EN SECO

Uso Consumidor		Lavado en Seco		
Cant.	Caballeros	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Calcetines			
	Calzoncillos			
	Camisas			
	Camisetas			
	Pantalones			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Playeras			
	Playera tipo Polo			

LAVADO EN SECO

Uso Consumidor		Lavado en Seco		
Cant.	Damas	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Blusa			
	Brassiere			
	Camisones			
	Falda			
	Fondo			
	Pantaleta			
	Pantalones			
	Pantimedias			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Vestido			
	Vestido formal			

PLANCHADO SOLAMENTE CABALLEROS

Uso Consumidor		Planchado solamente Caballeros		
Cant.	Caballeros	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Calcetines			
	Calzoncillos			
	Camisas			
	Camisetas			
	Pantalones			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Playeras			
	Playera tipo Polo			

PLANCHADO SOLAMENTE DAMAS

Uso Consumidor		Planchado solamente Caballeros		
Cant.	Damas	Precio M.N.	Recuento	Total M.N.
	Bermudas			
	Blusa			
	Brassiere			
	Camisones			
	Falda			
	Fondo			
	Pantaleta			
	Pantalones			
	Pantimedias			
	Pañuelo			
	Pijama			
	Vestido			
	Vestido formal			

Por favor elija la forma en la que desea que su ropa sea presentada:

Servicio Express
 De 7:00 a.m. a 7:00 p.m. no aplica fines de semana.

En Gancho

Doblada

Caballeros

\$ M.N.

Damas

\$ M.N.

IVA

\$ M.N.

TOTAL

\$ M.N.

Importe total con tetra

Precios en pesos (Moneda Nacional) e incluyen impuestos y servicio.

INSTRUCCIONES ESPECIALES

- Servicio Express en 4 horas, 50% de sobrecargo.
- Favor de llenar la lista con su número de cuarto, nombre completo y servicio deseado.
- Coloque la lista y su ropa en la bolsa.
- Si usted tiene crédito con nosotros, deje la bolsa sobre la cama y llame a la recepción y el personal de lavandería pasará a recogerla. En caso contrario, deberá pagar primero en la recepción.
- No nos hacemos responsables de ropa que se decolore o encoja, ni por adornos o botones que no resistan el lavado o planchado. En todo tiempo el proveedor responderá por daños parciales o pérdida total de las prendas bajo su resguardo como consecuencia de la prestación del servicio, en los términos establecidos en el presente contrato.
- No nos hacemos responsables por objetos de valor olvidados en la ropa.
- El servicio de lavandería es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Se entrega en 24 horas o el mismo día de ser posible.



Cadena original del documento
 SHA-256 | ZF161zN+Q13ejyVvW9StvQQgM6oQwMJQloLU4Rtla7o= | 1710531521 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ
Sello digital
 WkYxNjF6TitRMTNlanIWdlc5U3R2UVFnTTZvUXdNSIFJb0xVNFJ0bGE3bz18MTcxMDUzMTUyMQ==

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OPERADORA DE HOTELES EDM, S.A. DE C.V., CONOCIDO COMERCIALMENTE COMO DREAMS ESTRELLA DEL MAR MAZATLÁN GOLF & SPA RESORT, EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR" Y POR LA OTRA PARTE "EL CONSUMIDOR", CUYOS NOMBRES Y DATOS CONSTAN EN LA ORDEN DE SERVICIO DEL PRESENTE CONTRATO QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL MISMO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CARGA DE ROPA, REGIRÁN LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

1ª.- El Consumidor deberá: a) pagar en efectivo al ordenar el servicio o al recoger las prendas, a elección del Consumidor, en moneda nacional o extranjera en el establecimiento del Proveedor el precio de contado consignado en el anverso de este contrato por la carga de ropa; b) recoger las prendas en la fecha convenida; c) verificar que son las mismas que entregó para su servicio; d) verificar que el servicio fue satisfactorio; e) las prendas para efectos de control, no serán entregadas en forma parcial; f) pagar por concepto de almacenaje, después de 30 días, el 1% sobre el valor del servicio por cada día que transcurra, en ningún caso el pago por el almacenaje excederá del monto total. En caso de que transcurran 90 días sin que el Consumidor recoja su(s) prenda(s) el Proveedor se constituirá como acreedor prendario respecto de la(s) misma(s) pudiendo ejecutar la prenda de manera inmediata en términos de las disposiciones legales aplicables; g) en caso de no presentar la orden de servicio, exhibir una identificación oficial, comprobante de domicilio, firmar de recibido en la orden de servicio que obra en poder del Proveedor.

2ª.- El Proveedor no es responsable de: a) objetos o valores olvidados en las prendas; b) los daños que pudiera sufrir la prenda en caso de que ésta no cuente con instrucciones de lavado o sean erróneas; c) el deterioro de rellenos, entretelas y partes ocultas de la prenda; d) el estado de limpieza o planchado que guarden las prendas después de 30 días a partir del día pactado para su entrega. Asimismo, no está obligado a eliminar las manchas que por su naturaleza sean insolubles. Tampoco será responsable por las manchas no perceptibles a la vista al momento de la recepción de la(s) prenda(s) y que surgieran durante el proceso que se describe en el anverso, tales como los residuos de perfumes, ácidos, desodorantes o exudación.

3ª.- Las prendas chicas que se reciben a granel no se revisarán excepto cobertores, edredones, sábanas, colchas, etc. en cuyo caso se hará la observación de las condiciones en que se recibe, fijando el límite de garantía o excusarse de hacer el servicio. Todo tipo de cortinas y prendas que por su naturaleza sean expuestas al sol o intemperie no serán objeto de garantía, lo cual quedará por escrito en el anverso de este contrato. El mismo procedimiento operará en caso de prendas que por su valor o características tengan el carácter de especiales, importadas o de alta costura.

4ª.- El Proveedor se obliga a: a) informar al Consumidor el monto total a pagar por la prestación del servicio, incluyendo el precio de los servicios adicionales, así como las restricciones que, en su caso, son aplicables en la prestación del servicio objeto de este contrato. El monto total a pagar será al tipo de cambio que regirá al momento del pago, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos; b) seguir las instrucciones de lavado y /o planchado contenidas en las etiquetas en idioma español; c) indemnizar al Consumidor en caso de daños parciales o pérdida total imputables al Proveedor, salvo causas de fuerza mayor, que se ocasionen a los bienes del Consumidor mientras estén bajo su resguardo, o como consecuencia de la prestación del servicio, en los términos previstos por la Ley y demás ordenamientos legales aplicables, el pago de la referida indemnización se realizará hasta por el 100% del valor de la prenda, de manera inmediata o dentro de las 24 horas siguientes de causado el daño; d) corregir sin cargo extra, las deficiencias en el servicio que el Consumidor encuentre en el momento de recoger las prendas, aun cuando se haya subcontratado el servicio con terceros. La garantía se limita al cumplimiento del servicio solicitado y se hará válida en el establecimiento. Salida la carga de ropa del establecimiento no se admite reclamación por este concepto; e) entregar las prendas en el día pactado en la orden de servicio, salvo causas de fuerza mayor; e) devolver el importe del servicio no realizado cuando previamente se haya cobrado; f) en caso que sea por causa de fuerza mayor, se considera como "causas de fuerza mayor" a todos aquellos acontecimientos que se presentan de manera impredecible e inesperada y que al ser ajenos a la voluntad de las partes, imposibilitan el cumplimiento de todas o alguna de las obligaciones previstas en el contrato, por lo tanto no son imputables a ninguno, razón por la cual, el Consumidor podrá solicitar por escrito la cancelación del contrato, con la obligación del Proveedor de reembolsar el anticipo y todas las cantidades entregadas por concepto de pago del servicio.

5ª.- Cuando la prestación del servicio sea deficiente el Consumidor tendrá derecho, a su elección, a la devolución de la cantidad pagada y en todo caso, a una bonificación o compensación, la cual no podrá ser menor al 20% del precio pagado, o bien el Consumidor podrá optar por hacer valer la rescisión del contrato con el pago de la pena convencional pactada, si al momento de la entrega de la prenda existiera incumplimiento del Proveedor consistente en que la prestación del servicio sea: 1) deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor, y 2) no cumpla con las normas oficiales mexicanas.

6ª.- El Consumidor podrá desistirse de la contratación del servicio sin responsabilidad y penalización alguna dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, y en cuyo caso el Proveedor se obliga a reintegrar todas las cantidades que éste le haya entregado, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud por escrito de la cancelación. Lo anterior, siempre y cuando el Proveedor no haya iniciado el servicio objeto del contrato.

7ª.- En caso de cualquier reclamación y/o queja, el Consumidor podrá acudir al domicilio del Proveedor a fin de iniciar su reclamación y/o queja por escrito, mismas que serán recibidas de lunes a viernes en horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

8ª.- El límite de la garantía quedará establecida de común acuerdo entre las partes del presente contrato, atendiendo al tipo y características de la prenda, y en caso de indemnización, el Consumidor deberá comprobar el valor de la prenda de manera fehaciente con ticket y/o factura de compra.

9ª El Proveedor no podrá incrementar los precios del servicio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

10ª Son causas de terminación del presente contrato que: a) el Consumidor antes de que se haya iniciado el proceso, avise al Proveedor que no quiere utilizar el servicio, y b) el Proveedor detecte que las prendas que constituyan la carga de ropa o sus accesorios pudieran sufrir daño. En estos casos no habrá indemnización para ninguna de las partes. Serán causales de rescisión del presente contrato que el Proveedor no cumpla con el período de entrega o en las próximas 24 (veinticuatro) horas, si el trabajo no es urgente, o que el servicio prestado no corresponda notoriamente con lo pactado y no se haga efectiva la garantía, salvo por causas imputables al Consumidor. Se establece como pena convencional para el Proveedor del servicio en caso de incumplimiento en fecha de entrega, el pago del 1% del valor del servicio por cada día que transcurra sin rebasar el monto total del servicio solicitado, asimismo, se establece como pena convencional para el Consumidor el pago por concepto de almacenaje establecido en la cláusula 1ª. Inciso f de este contrato.

11ª.- La Procuraduría Federal del Consumidor, es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes del lugar donde se celebra el presente contrato, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón. Se hace constar que el Proveedor proporcionó al cliente toda la información relativa a las restricciones que pudieran aplicar. Asimismo, las partes manifiestan que no se harán cargo alguno por servicios adicionales a los pactados en el presente contrato, sin previo consentimiento del cliente.

12ª.- Las partes acuerdan que en lugar de una firma original autógrafa, este contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de



Cadena original del documento

SHA-256 | ZF161zN+Q13ejyVvW9StvQQgM6oQwMJQl0LU4Rtla7o= | 1710531521 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

WkYxNjF6TitRMTNlanIWdlc5U3R2UVFnTTZvUXdNSIFJb0xVNFJ0bGE3bz18MTcxMDUzMTUyMQ==

firma y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán consideradas para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al Consumidor y a la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, las Partes acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del Consumidor, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Proveedor a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Consumidor al momento de celebrar el presente Contrato será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR. OPERADORA DE HOTELES EDM, S.A. DE C.V., opera comercialmente la marca registrada DREAMS ESTRELLA DEL MAR MAZATLÁN GOLF & SPA RESORT y tiene la posesión legítima del centro de hospedaje conocido como DREAMS ESTRELLA DEL MAR MAZATLÁN GOLF & SPA RESORT, con domicilio en Carretera estatal Barron-Isla de la Piedra KM10. 3106, Barron Mazatlán, Sinaloa, México C.P. 82266

AVISO DE PRIVACIDAD. Previo a la firma del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Proveedor hizo del conocimiento sobre los términos y condiciones del Aviso de Privacidad al Consumidor, así como el procedimiento para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos ARCO)". El Aviso de Privacidad en cuestión, puede ser consultado en: <https://www.hyattinclusivecollection.com/es/privacidad-y-seguridad/politica-de-privacidad/>

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **1678-2024**, Expediente **PFC.B.E.7/001482-2024** de fecha **15 de marzo de 2024**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del Consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Leído que fue por las partes el contenido del presente contrato y sabedores de su alcance legal, lo suscriben en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

"EL PROVEEDOR"

"EL CONSUMIDOR"

OPERADORA DE HOTELES EDM, S.A. DE C.V.
DREAMS ESTRELLA DEL MAR MAZATLÁN GOLF & SPA
RESORT

FIRMA DEL CONSUMIDOR



Cadena original del documento
SHA-256 | ZF161zN+Q13ejyVvW9StvQQgM6oQwMJQloLU4Rtla7o= | 1710531521 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ
Sello digital
WkYxNjF6TitRMTNlanIWdlc5U3R2UVFnTTZvUXdNSIFJb0xVNFJ0bGE3bz18MTcxMDUzMTUyMQ==