



HOTEL VICTORIA S.A. DE C.V.

RFC: HVI570226QQ8

CARRETERA INTERNACIONAL No. KM 545, COLONIA FIGUEROA, C.P. 68070, OAXACA DE JUAREZ, OAXACA, MÉXICO.

Visto el modelo de **contrato de adhesión PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAVANDERÍA** presentado por **HOTEL VICTORIA 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 **29 de octubre de 2024**, bajo el número **6769-2024**, 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 diereen 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 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==



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 6º, 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.

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7º y 10º de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento. Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 10, párrafo primero y 16, párrafo primero, fracciones VI y VII de la Ley Federal de Austeridad Republicana, en correlación con lo señalado en el Objetivo prioritario 3, orientado a promover la austeridad en el gasto público, y la eficiencia y eficacia en la gestión pública del “Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora en la Gestión Pública 2019-2024.” La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar y verificar por medio del código QR.

LGNM



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxxP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAVANDERÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE HOTEL VICTORIA S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “PROVEEDOR”, Y POR LA OTRA _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “CONSUMIDOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I.- Declara EL PROVEEDOR a través de su representante:

A) Que es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, como lo acredita con el testimonio de la escritura número nueve mil trescientos siete de fecha veintiséis de febrero de mil novecientos cincuenta y siete otorgada ante la fe del Lic. Juan Manuel G. de Quevedo, Notario Público número cincuenta y cinco del Distrito Federal, por la que se constituyó como “HOTEL VICTORIA” S.A.

B) Que mediante acta de Asamblea General Extraordinaria de fecha diez de abril del año dos mil cuatro, protocolizada mediante instrumento número quince mil seiscientos cinco, de fecha treinta de noviembre del año dos mil cuatro, entre otros acuerdos. Se tomó el de adoptar la modalidad de Capital Variable, para quedar con el nombre de “HOTEL VICTORIA” S.A. de C.V.

C) Que, en su carácter de representante legal, cuenta con las facultades legales necesarias para la celebración del presente contrato, tal como lo acredita con el testimonio de la escritura número _____ de fecha ____ de ____ de _____, otorgada ante la fe de _____, Notario Público número _____ del Estado de Oaxaca; facultades que a la fecha no le han sido restringidas, revocadas, ni modificadas en forma alguna.

D) Que para los efectos del presente contrato, su domicilio, número telefónico, correo electrónico, Registro Federal de Contribuyentes y registro SIEM, han quedado asentados en la orden de servicio del presente contrato.

E) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

F) Que cuenta con personal capacitado y responsable para atender las quejas y reclamaciones que se originen en la prestación del servicio o del bien adquirido, para lo cual se señala el teléfono 9515020850, con un horario de atención al público de las 9:00 am horas a las 5:00 pm horas, los días lunes a viernes.

II.- Declara EL CONSUMIDOR

A) Llamarse como ha quedado plasmado en la orden de servicio del presente contrato, al igual que han quedado plasmados, su domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, número telefónico y correo electrónico.

B) Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración de este contrato.

C) Que recibió de EL PROVEEDOR toda la información relativa al Servicio objeto del presente Contrato.

En virtud de las Declaraciones anteriores, “Las partes” convienen en obligarse conforme a las siguientes:



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El objeto del presente Contrato es la prestación de servicio de lavandería de la(s) prenda(s), según se especifique en la Orden de Servicio del presente Contrato (en adelante el “Servicio”), obligándose el “Proveedor” a prestar el Servicio y el “Consumidor” a pagar por el Servicio un precio cierto y determinado.

El “Consumidor” tendrá una hora para cancelar o desistirse para la contratación del servicio sin responsabilidad y penalización alguna de su parte, siempre y cuando El “Proveedor” no haya iniciado el servicio objeto del contrato, en cuyo caso el “Proveedor” se obliga a reintegrar todas las cantidades que haya recibido de aquel, en un plazo de 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud por escrito de la cancelación.

SEGUNDA.- PRECIO DEL SERVICIO. El monto total del Servicio que el “Consumidor” pagará al “Proveedor” como contraprestación, es el señalado en la Orden de Servicio que forma parte íntegra del presente Contrato.

Si el “Consumidor” requiere servicio Express, entendiéndose por este el que se solicita después de las 10:00 a.m. y se entrega en el mismo día, se aplicará un cargo del 30% sobre el precio de lista.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. El “Consumidor” deberá efectuar el pago correspondiente por el Servicio, en el domicilio del “Proveedor” señalado en la Orden de Servicio del presente Contrato, en moneda nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación al día en que dicho pago se efectúe, en efectivo o mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que le indique el Proveedor, pago que deberá realizar de cualquiera de las siguientes formas, si el cliente tiene crédito (verificación de tarjeta), se le hará entrega de la ropa respecto de la cual se le brindó el servicio en cualquier momento que lo requiera, y deberá efectuar el pago al momento de su salida; sino cuenta con crédito, la ropa se conserva en la recepción del establecimiento hasta que el “Consumidor” pase a recogerla, quien deberá pagar por el servicio en ese mismo momento.

CUARTA.- REPOSICIÓN DE LA PRENDA. El “Consumidor” debe informar en todo momento cuando la prenda tenga una característica especial, importada o de alta costura. En caso de pérdida o deterioro parcial o total de la(s) Prenda(s), fehacientemente demostrado por el “Consumidor”, el “Proveedor” deberá de indemnizar a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la reclamación hecha por el “Consumidor”, con el equivalente al 100% (cien por ciento) del valor de la prenda en el caso de que fuese imputable a una mala manipulación por parte del “Proveedor”, en tal caso el “Proveedor” tendrá el derecho de conservar la prenda dañada.

No se incluye en esta garantía las prendas que se reciben a granel ni las prendas importadas o de alta costura o prendas de diseño.

QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. Son causas de terminación anticipada, que el “Consumidor” antes de que se haya iniciado el proceso del Servicio avise al “Proveedor” que no requiere del Servicio, o en su caso que el “Proveedor” detecte que la (s) Prenda (s) pudieran sufrir algún daño. En estos casos no habrá penalización para las Partes, únicamente operará la restitución del anticipo que en su caso hubiese dejado el “Consumidor”.



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

SEXTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN.

- a) Que el “Proveedor” no cumpla con la entrega de la (s) Prenda (s) en la fecha establecida en la Orden de servicio del presente Contrato.
- b) Si el Servicio prestado no corresponde con lo pactado y/o solicitado por el “Consumidor”.

En caso de rescisión del presente Contrato, “El Proveedor” deberá de pagar lo correspondiente a la pena convencional.

SÉPTIMA.- PENA CONVENCIONAL. En caso de presentarse alguna de las causas de rescisión señaladas en la Cláusula anterior, se sancionará al “Proveedor” a través de penas convencionales por un porcentaje del 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio por cada día de atraso en la entrega de la (s) prenda (s) o por deficiencia en la prestación del Servicio, mismas que podrán ser descontadas en el pago del “Consumidor”. La Pena convencional no deberá exceder el costo total del Servicio solicitado.

La Pena convencional se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones o deficiencia del Servicio del “Proveedor”, sin perjuicio del derecho que tiene el “Consumidor” de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo.

OCTAVA.- PAGO EXTRAORDINARIO POR ALMACENAJE. En caso de que el “Consumidor” no recoja la (s) Prenda (s) transcurridos 30 (treinta) días posteriores a la fecha de entrega señalada en la Orden de servicio del presente Contrato, el “Proveedor” podrá cobrar el 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio prestado por cada día transcurrido.

El monto total del cobro por almacenaje no podrá rebasar el costo del Servicio prestado. Transcurridos 90 (noventa) días sin que el “Consumidor” haya recogido la (s) Prenda (s) objeto del Servicio, el “Consumidor” con la firma del presente Contrato, reconoce el alcance y otorga al “Proveedor” constituirse como acreedor prendario de la misma.

NOVENA.- PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMACIONES. El “Consumidor” podrá interponer una queja o reclamación acudiendo al domicilio del “Proveedor” o por vía telefónica, los datos del domicilio, teléfono y horarios de atención se encuentran en la Orden de servicio del presente Contrato. El “Proveedor” deberá de atender la queja o reclamación en un lapso no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de recibida.

DÉCIMA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL “CONSUMIDOR”:

- a) Pagar al momento de ordenar el Servicio o al recoger las prendas; b) Verificar que las Prendas enlistadas en la Orden de Servicio correspondan en número y especie a las entregadas para el servicio. c) Revisar que las Prendas no contengan objetos o valores olvidados en las mismas. d) Recoger las Prendas en la fecha de entrega indicada en la Orden de Servicio y verificar que sean las mismas que entregó para el Servicio. e) Presentar el comprobante expedido por el “Proveedor” al momento de recoger las Prendas. f) Presentar identificación oficial y firmar de recibido en el comprobante del “Proveedor” en caso de no presentar el comprobante para recoger las Prendas. g) Informar al proveedor sobre prendas importadas o de alta costura o prendas de diseño que vayan a granel. h) Verificar que el Servicio haya sido satisfactorio y en caso de que no lo fuese deberá avisar de forma inmediata al “Proveedor”.



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL “PROVEEDOR”:

a) A seguir las instrucciones en idioma español de lavado indicadas en las etiquetas de la(s) Prenda(s). b) En caso de que la (s) Prenda (s) no cuenten con las instrucciones de lavado, o no sean en idioma español, deberá de indicarlo al “Consumidor”, anotando en la Orden de servicio que dicha (s) Prenda (s) no cuenta (n) con las instrucciones de lavado y secado o que están en otro idioma. c) Revisar que la (s) Prenda (s) no se encuentren en mal estado o que tengan algún deterioro, decoloraciones o manchas visibles, en caso de que dichas prendas se encuentren en mal estado deberá de indicarlo al “Consumidor” y especificarlo en la Orden de servicio. d) En caso de que durante la prestación del Servicio la (s) Prenda (s) puedan correr algún riesgo, deberá de hacerlo del conocimiento del “Consumidor”. e) Corregir sin cargo extra, las deficiencias del Servicio que “El consumidor” reclame al momento de recoger la (s) Prenda (s). La garantía se limita al cumplimiento del servicio solicitado y se hará válida en el establecimiento. Salida (s) la (s) prenda (s) de ropa del establecimiento no se admite reclamación por este concepto. f) El “Proveedor” no será responsable por las alteraciones de colores producidas por el sol, colores o estampados no sólidos, manchas manipuladas previamente por el “Consumidor” y por las manchas no perceptibles a simple vista, tales como residuos de desodorante, perfumes, exudación o ácidos. g) Indicar en la Orden de servicio la cantidad de Prenda (s) recibidas, con las características identificativas, así como la fecha de entrega y horario de atención. h) Deberá de revisar y señalar en la Orden de servicio el costo total del Servicio, por lo que no podrá hacer ningún cobro extraordinario ajeno al señalado en dicha Orden de servicio. i) Devolver el importe del Servicio no prestado cuando ya haya sido cobrado. j) Entregar la totalidad (no por partes) de las prendas recibidas para el servicio en la fecha pactada para la entrega. k) Entregar al “Consumidor” comprobante del servicio al momento de la contratación del mismo. l) Las prendas que se reciben a granel no se revisarán excepto aquellas prendas que se reciban por pieza, 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 cuando la maquinaria no cumpla características requeridas para dar dicho servicio. m) Informar al Consumidor el monto total a pagar por el 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. n) Las prendas importadas o de alta costura o prendas de diseño, no serán objeto de garantía.

DÉCIMA PRIMERA.- 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, o bien, que contando la prenda con las indicaciones, el Consumidor haya decidido continuar con el servicio aun cuando el Proveedor le informó previamente del riesgo que existe que las prendas puedan sufrir daños significativos en su textura y apariencia aun cuando realice el servicio conforme a las indicaciones de la etiqueta de la prenda; 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 la orden de servicio, tales como los residuos de perfumes, ácidos, desodorantes, o exudación, así como también baja de tono y/o textura que surgiera durante el proceso de lavado a causa de la calidad del teñido y/o confección textil por parte del fabricante; e) las prendas para efectos de control, no serán entregadas en forma parcial;



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhicTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

DÉCIMA SEGUNDA.- Si al momento de la entrega de la prenda de vestir, existiera incumplimiento del “Proveedor” consistente en que la prestación del servicio:

- 1). Sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al “Proveedor”, y
- 2). No cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas;

El “Consumidor” tendrá derecho, a su elección, a la devolución de la cantidad pagada y al pago de una bonificación o compensación del 20% del precio pagado; o bien, podrá optar por hacer valer la rescisión del contrato con el pago de la pena convencional pactada.

DÉCIMA TERCERA.- El “Proveedor” no podrá incrementar los precios del servicio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias; tampoco estará obligado a prestar el servicio por las causas antes mencionadas y hasta en tanto desaparezcan dichas causas.

DÉCIMA CUARTA.- 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 del “Consumidor” del aviso de privacidad, así como del procedimiento para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales, derechos ARCO.

DÉCIMA QUINTA.- Las partes acuerdan que este contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados con firma original autógrafa o 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 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 conviene 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.

DÉCIMA SEXTA.- COMPETENCIA. 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 en la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma por duplicado en cada una de sus hojas y al calce, en la Ciudad de Oaxaca de Juárez, a los _____ días del mes de ____ del año _____, entregándosele una copia del mismo a “El Consumidor”.

El “Proveedor”

El “Consumidor”

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **6769-2024** de fecha **29 de octubre de 2024**. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del Consumidor, frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.



Cadena original del documento

SHA-256 | QaxX5DoHz3F6RxXP7nQIQQHeq6YX43HhXwutKFeFJPU= | 1730232708 | FRANCISCO RIOS MARTINEZ

Sello digital

UWF4WDVEb0h6M0Y2UnhYUDduUUIRUUhlcTZZWDQzSGhYd3V0S0ZIRkpQVT18MTczMDIzMjcwOA==