



CONTRATO DE SERVICIOS DE TINTORERÍA Y PLANCHADURÍA / DRY CLEANING AND IRONING SERVICE LEVEL AGREEMENT	
Operadora Hotel Centro Histórico, S. de R.L. de C.V.   RFC: OHC080924AV5   Registro Camara (SIEM): 12DF204E Operadora Hotel Centro Historico, S. de R.L. de C.V.   RFC: OHC080924AV5   Mexican Chamber of Business Registration (SIEM): 12DF204E	
Domicilio: Juárez 70, colonia: Centro, delegación: Cuauhtémoc, c.p: 06010, CDMX Address: Juarez 70, Neighborhood: Centro, District: Cuauhtémoc, Zip Code: 06010, Mexico City	
Teléfono: +52 55 51305300   Dentro del Hotel: marque a la tecla Servicio a Huéspedes Telephone: +52 55 5130 5300   Inside the Hotel: press the Guest Service button	
Horario de atención y servicio al público: Días y horarios de 8:00 a 22:00 hrs. MEXRF_GuestService@hilton.com Hours of service to guests: Days and hours 8:00 a 22:00 hrs MEXRF_GuestService@hilton.com	

Nombre / Name:	Habitación / Room:	Por favor marque en el cuadro la opción elegida / Please check the option in the box:
Correo electrónico / Email:	RFC / Taxpayer No.:	
Fecha de recepción / Date received:	Hora / Time:	
Fecha de recepción / Date received:	Hora / Time:	
<input type="checkbox"/> <b>Entrega Tradicional:</b> Ropa recibida antes de las 11:00 hrs, será devuelta antes de las 18:00 hrs del mismo día. <b>Traditional Delivery:</b> Clothes received before 11:00 hrs o'clock will be returned before 18:00 hrs o'clock the same day.		<input type="checkbox"/> <b>Almidón / Starch</b>
<input type="checkbox"/> <b>Entrega Ordinaria:</b> Ropa recibida después de las 11:00 hrs se entregara a las 12:00 hrs del día siguiente. <b>Ordinary Delivery:</b> Clothes received before 11:00 hrs o'clock will be delivered at 12:00 hrs o'clock the following day.		<input type="checkbox"/> <b>Camisas doblada / Folded shirts</b>
<input type="checkbox"/> <b>Servicio Urgente,</b> entrega en 4 horas (cargo adicional del 50 %) <b>Urgent Service:</b> delivery at 4 hours o'clock (additional charge of 50%).		<input type="checkbox"/> <b>Sin bolsa de plástico / No plastic bag</b>
Por favor escriba abajo cualquier instrucción especial que desee que observemos en su ropa / Please write any special instructions you have about your clothes below		

Conteo Huésped Guest Count	Conteo Lavandería Laundry Count	Lavandería Laundry	Cargo Charge	Monto Amount
		Camisas / Shirts	\$ 124.00	
		Playera Sport / Sport T-shirt	\$ 124.00	
		Bermudas / Bermuda	\$ 102.00	
		Pantalones / Pants	\$ 124.00	
		Pijama / Pijama	\$ 139.00	
		Calzoncillos / Underpants	\$ 73.00	
		Camisetas / T-shirts	\$ 73.00	
		Par de calcetines / Pair of socks	\$ 66.00	
		Pañuelos / Handkerchiefs	\$ 52.00	
		Chamarras / Jacket	\$ 190.00	
		Blusas / Blouses	\$ 124.00	
		Fondos / Strip	\$ 79.00	
		Pantaletas / Panties	\$ 73.00	
		Brasieres / Bras	\$ 73.00	
		Faldas / Skirts	\$ 102.00	
		Vestidos / Dresses	\$ 124.00	
		Otros / Others	\$ 102.00	

Conteo Huésped Guest Count	Conteo Lavandería Laundry Count	Planchado o Tintorería Ironing or Dry Cleaning	Servicio solicitado / Service requested		Monto Amount
			Planchado Ironing	Tintorería Dry Cleaning	
		Camisas / Shirts	<input type="checkbox"/> \$ 95.00	<input type="checkbox"/> \$ 146.00	
		Trajes / Suits	<input type="checkbox"/> \$ 212.00	<input type="checkbox"/> \$ 350.00	
		Sacos / Blazer	<input type="checkbox"/> \$ 132.00	<input type="checkbox"/> \$ 190.00	
		Pantalones / Pants	<input type="checkbox"/> \$ 116.00	<input type="checkbox"/> \$ 190.00	
		Corbatas / Ties	<input type="checkbox"/> \$ 73.00	<input type="checkbox"/> \$ 108.00	
		Suéteres / Sweaters	<input type="checkbox"/> \$ 95.00	<input type="checkbox"/> \$ 154.00	
		Vestidos / Dresses	<input type="checkbox"/> \$ 197.00	<input type="checkbox"/> \$ 292.00	
		Faldas / Skirts	<input type="checkbox"/> \$ 131.00	<input type="checkbox"/> \$ 190.00	
		Blusas / Blouses	<input type="checkbox"/> \$ 95.00	<input type="checkbox"/> \$ 146.00	
		Gabardinas / Raincoats	<input type="checkbox"/> \$ 190.00	<input type="checkbox"/> \$ 219.00	
		Vestido de noche / Night dress	<input type="checkbox"/> \$ 234.00	<input type="checkbox"/> \$ 322.00	
		Otros / Others			

Importe total a pagar con letra / Total amount payable in words	\$
Instrucciones Adicionales / Additional Instructions:	
Todos nuestros precios son en moneda nacional e incluyen 16 % de iva y 15 % de servicio / All prices are in Mexican pesos and include 16 % vat & 15% service charge	
Fecha máxima de entrega sin cobro de almacenaje / Last date for delivery without storage charge: _____/_____/_____	
No nos hacemos responsables por objetos y/o valores olvidados en las prendas / We are not liable for objects and/or valuables left in clothing	
las condiciones a que se sujetan las partes se encuentran al reverso / The conditions can be found on the other side of this document	

El consumidor SI [ ] NO [ ] acepta que el prestador ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitario, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato y SI [ ] NO [ ] acepta que el prestador le envíe publicidad sobre bienes y servicios. El consumidor manifiesta su conformidad firmando el presente contrato. The consumer DOES [ ] DOES NOT [ ] accept that the service provider may transfer or convey the information he or she provides in this agreement to third parties for marketing or advertising purposes and DOES [ ] DOES NOT [ ] accept that the service provider may send him or her advertisements for goods and services. The consumer states his or her agreement when signing this agreement.

Firma del Consumidor  
Consumer's Signature

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** que celebran el **prestador del servicio** y el **consumidor**, cuyos nombres y datos constan en el anverso de este contrato como parte integral del mismo, sujetándose al tenor de las siguientes: **CLÁUSULAS**

**Clausula Primera:** El objeto de este contrato es la prestación de servicios para el lavado y planchado de las prendas que en el anverso se describen, en caso de ser diferente se especificará, en caso de ser diferente se especificará, y el prestador de servicios entregará al consumidor un comprobante fiscal por los servicios brindados. - - - **Clausula Segunda:** Deberán quedar especificados en la orden de servicio: **a)-** La fecha de entrega, **b)-** Cualquier deterioro que tenga la prenda, incluyendo adornos y aplicaciones, **c)-** Cualquier riesgo que corra la prenda por el proceso, **d)-** El proceso a que será sometida la prenda cuando ésta no tenga etiqueta de instrucciones de limpieza, **e)-** Las manchas o decoloraciones visibles, y **f)-** Por lo que se refiere a prendas que tengan el carácter de especiales, importadas o de alta costura, su valor estimado, características que guarda, servicio solicitado, precio del servicio, límite de garantía, fecha de entrega y riesgo que corren, serán convenidos previamente y por escrito entre el **consumidor** y "el prestador del servicio" en el anverso de este contrato; las partes acuerdan que en caso que la prenda de alta costura o diseño, que cuesten más de \$ 8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N. (Impuestos incluidos)), antes de brindar el servicio, las partes pondrán por escrito en la caratula del contrato en la sección de instrucciones especiales, todo lo referente a el precio del servicio, limite de la garantía, fecha de entrega, riesgo que corren las piezas al brindarle el servicio. **g)-** Todo tipo de cortinas y prendas que por su naturaleza sean expuestas al sol o a la intemperie no serán objeto de garantía, lo cual quedará por escrito en la orden de servicio. **h) El monto total a pagar por la operación del servicio y/o servicios adicionales.** - - - **Clausula Tercera:** El prestador del servicio no está obligado a eliminar las manchas que por su naturaleza sean insolubles. Asimismo, no será responsable por las manchas no perceptibles a la vista al momento de la recepción de la(s) prenda(s) y que surjan durante su proceso de lavado y/o planchado, tales como los residuos de perfumes, ácidos, desodorantes o exudación. En el caso del servicio exclusivamente de planchado el **prestador del servicio**, no se obliga a restablecer la apariencia original de la(s) prenda(s) en lo que se refiere a textura y/o tamaño. - - - **Clausula Cuarta:** El prestador del servicio se obliga a: **a)-** Revisar el estado que guardan las prendas, haciendo ver al consumidor cualquier deterioro o riesgo en el proceso de limpieza, fijando el límite de garantía o excusarse de hacer el servicio; **b)-** Seguir las instrucciones de lavado y/o planchado contenidas en las etiquetas en idioma español; **c)-** Reparar las prendas en caso de deterioro parcial imputable a él mismo, dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la inconformidad de "El consumidor", sin costo alguno para éste, aun cuando se haya subcontratado el servicio con terceros; **d)-** Devolver el importe del servicio no realizado cuando previamente se haya cobrado; **e)-** Indemnizar en caso de deterioro total o pérdida, salvo causas de fuerza mayor, a su propietario hasta con un máximo de 12 veces el precio del servicio pactado por dicha prenda, o un máximo del 60% del valor de la prenda que las partes de común acuerdo hayan declarado o en su defecto, que el **consumidor** pueda demostrar fehacientemente, siempre y cuando se tenga lo establecido en la cláusula primera, letra "F" respecto al valor de las prendas de alta costura o diseñador con valor superior a los \$ 8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N. (Impuestos incluidos)), en caso de no haber manifestado el valor de la prenda el proveedor sólo se obliga a pagar el 60% de \$8,000 (ocho mil pesos) como valor máximo de la prenda; **f)-** Corregir sin cargo extra, las deficiencias en el servicio que el **consumidor** encuentre en el momento de recoger las prendas. La garantía se limita al cumplimiento del servicio solicitado, y se hará válida en el mismo establecimiento. Salidas las prendas del establecimiento no se admite reclamación por este concepto; **g)-** Entregar las prendas en el día pactado en la orden de servicio, salvo causas de fuerza mayor; **h)-** Identificarse plenamente ante el consumidor; **i)-** Informar al consumidor el monto total a pagar por la operación del servicio, incluyendo el precio de los servicios adicionales, así como las restricciones que, en su caso, sean aplicables en la prestación del servicio objeto de este contrato mismas que deberán ser anotadas en la orden de servicio; - - - **Clausula Quinta:** "El prestador del servicio" no es responsable de: **a)-** Objetos y/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 estado de limpieza o planchado que guarda las prendas después de treinta días a partir del día pactado para su entrega; **d)-** Las alteraciones sufridas por el sol, colores estampados no sólidos, manchas manipuladas previamente por el "consumidor", o que sean perceptibles a simple vista tales como residuos de desodorantes, perfumes, exudación o ácidos, así como la baja del tono y/o textura que surgiera durante el proceso del lavado a causa de la calidad del tejido y/o confección textil, por parte del fabricante, el deterioro de rellenos, entretelas y partes ocultas de la prenda; - - - **Clausula Sexta:** "El consumidor"; deberá: **a)-** Pagar en efectivo en el establecimiento al momento de ordenar el servicio o al recoger las prendas a elección del consumidor, en moneda nacional; **b)-** Las prendas para efectos de control no serán entregadas en forma parcial; **c)-** Recoger las prendas en la fecha convenida; **d)-** Verificar que son las mismas que entregó para su servicio; **e)-** Pagar por concepto de almacenaje, después de treinta 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 noventa días sin que el **consumidor** recoja su(s) prenda(s). **El prestador del servicio** 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; **f)-** En caso de no presentar la orden de servicio, exhibir una identificación oficial, comprobante de domicilio, firmar de recibido en la copia de la orden de servicio que obre en poder del **prestador del servicio** y en el libro que para tal fin lleve, en el horario y días fijados por el establecimiento; **g)-** Deberá informar al "prestador de servicios" cuando la prenda cueste más de \$ 8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N. (Impuestos incluidos)), hecho que deberá acreditar fehacientemente con copia del ticket o factura de compra. - - - **Clausula Séptima:** Son causas de terminación del presente contrato: **a)-** Que el **consumidor** antes de que se haya iniciado el proceso, avise a "El prestador del servicio" que no quiere utilizar el servicio; **b)-** que el **prestador del servicio** detecte que la prenda 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 prestador del servicio no cumpla con el periodo de entrega o en las próximas 24 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 prestador 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 sexta, inciso "e" de este contrato. - - - **Clausula Octava:** La recepción de este documento y la entrega de la(s) prenda(s) implican la aceptación del presente contrato y 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. - - - **Clausula Novena:** Las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

**SERVICE LEVEL AGREEMENT** executed by and between the **service provider** and the **consumer**, whose names and details are given on the front of this agreement as an integral part of the same, being subject to the terms of the following: **CLAUSES**

**Clause One:** The purpose of this agreement is the provision of services for laundry and ironing of the clothing described on the front. This will be specified if different and the service provider will issue the consumer with a tax receipt for the services rendered. - - - **Clause Two:** The following must be specified in the service order: **a)-** The delivery date; **b)-** Any wear to the clothing, including adornments and applications; **c)-** Any risk to the clothing due to the process; **d)-** The process the clothing will be subjected to when it does not have a cleaning instructions label; **e)-** Visible stains or discoloration, and **f)-** Regarding special, imported or haute couture clothing, its estimated value, characteristics, service price, warranty limit, delivery date, and risk will be agreed upon in advance and in writing between **the consumer** and "the service provider" on the front of this agreement. The parties agree that if the item of haute couture or designer clothing costs more than MXN 8,000.00 (eight thousand Mexican Pesos and zero cents including tax), they will write special instructions, the service price, warranty limit, delivery date, and risk to the items by providing the service on the cover sheet before providing the service; **g)-** All types of curtains and clothing that are exposed to the sun or the elements due to their nature will not be covered by the warranty, which will be written in the service order. **h) The total amount payable for service operation and/or additional services.** - - - **Clause Three:** The **service provider** is not obliged to remove stains that are insoluble due to their nature. Furthermore, he or she will not be liable for stains not visible to the eye when the garment(s) is/are received and that appear during the laundry and/or ironing process, such as residues from perfume, acid, deodorant, or perspiration. Exclusively in the case of ironing, the **service provider** is not obliged to restore the original appearance of the garment(s) as regards texture and/or size. - - - **Clause Four:** The **service provider** is obliged to: **a)-** Review the condition of garments, making the consumer aware of any wear or risk involved in the cleaning process, setting the warranty limit, or declining service; **b)-** Follow the washing and/or ironing instructions included on labels in Spanish; **c)** Repair garments with partial wear attributable to the service provider within the thirty days following presentation of a complaint by "the consumer" at no cost to the latter, even when service has been subcontracted to third parties; **d)-** Return the amount for service not performed when previously charged; **e)-** Provide compensation in the event of total wear or loss, except in cases of force majeure, to the owner up to a maximum of 12 times the price of service agreed upon for said garment, or a maximum of 60% of the value of the garment that the parties have agreed to declare or that **the consumer** can verifiably demonstrate, provided that the provisions of clause one, letter "F" are applied regarding the value of haute couture or designer garments with a value of more than MXN 8,000.00 (eight thousand Mexican Pesos and zero cents including tax). If the value of the garment has not been stated, the provider is only obliged to pay 60% of MXN 8,000.00 (eight thousand pesos) as the maximum value for the garment; **f)-** Correct deficiencies in the service at no extra charge that **the consumer** finds when collecting the garments. The warranty is limited to performance of the service requested and will be executed at the same establishment. Complaints under this heading will not be admissible once the garments have left the establishment; **g)-** Deliver the garments on the day agreed in the service order, except in cases of force majeure; **h)-** Identify himself or herself plainly to the consumer; **i)-** Inform the consumer of the total amount payable for service operation, including the price of additional services, as well as the restrictions that may apply to provision of the service referred to in this agreement, which may be noted on the service order. - - - **Clause Five:** "The service provider" is not liable for: **a)-** Objects and/or valuables left in the garments; **b)-** Damage that the garment may suffer in the event that it does not have washing instructions or that are erroneous; **c)-** The state of cleanliness or ironing of the garments thirty days after the day agreed upon for delivery; **d)-** Alterations due to the sun, printed colors that are not lightfast, stains dealt with previously by the "consumer", or that can be seen with the naked eye such as residues from deodorants, perfumes, perspiration, or acids, as well as the fading of color and/or flattening of texture that occurs during the laundry process due to the quality of the dye and/or textile assembly by the manufacturer, the wear of stuffing, interlining, and hidden parts of the garment. - - - **Clause Six:** "The consumer" must: **a)-** Pay in cash in Mexican Pesos at the establishment when ordering the service or when collecting the garments, at the consumer's choice; **b)-** For the purposes of control, garments cannot be delivered partially; **c)-** Collect garments on the agreed date; **d)-** Verify that they are the same as those delivered for service; **e)-** Pay 1% of the value of service under the heading of storage for each day that elapses after thirty days, under no circumstances may payment for storage exceed the total amount. In the event that ninety days have elapsed without **the consumer** collecting his or her garment(s), the **service provider** will acquire the status of pledgee, being able to execute the pledge immediately, under the terms of the applicable legal provisions; **f)-** In the event that he or she does not present the service order, display official identification, proof of address, sign in acknowledgement of receipt on the copy of the service order held by the **service provider** and in the book he or she holds for said purpose in the hours and on the days set by the establishment; **g)-** He or she must inform the "service provider" when the garment costs more than MXN 8,000.00 (eight thousand Mexican Pesos and zero cents including tax), a fact he or she must reliably prove with a copy of the ticket of sale or invoice. - - - **Clause Seven:** The following are causes for termination of this agreement: **a)-** When **the consumer** tells "the service provider" that he or she does not wish to use the service before the process has begun; **b)-** When **the service provider** notices that the garment or its accessories could become damaged. There will be no compensation to either of the parties in these cases. This agreement may be rescinded when the service provider does not comply with the delivery period or in the following 24 hours if the work is not urgent, or when the service rendered does not comply in any way with that agreed upon and the warranty is not executed, except for reasons attributable to the **consumer**. The liquidated damages for the service provider in the event of breach in the delivery date are 1% of the value of the service for each day elapsed, without exceeding the total amount of the service requested. The liquidated damages for the consumer are the payment under the heading of storage set forth in clause six, item "e" of this agreement. - - - **Clause Eight:** Reception of this document and delivery of the garment(s) imply acceptance of this agreement and the Federal Consumer Protection Agency has jurisdiction in administrative proceedings to resolve any dispute that occurs as to interpretation of or compliance with this Agreement, without prejudice to the above. - - - **Clause Nine:** The parties submit to the jurisdiction of the competent courts in Mexico City, expressly waiving any other jurisdiction that could correspond to them due to their present or future domiciles or for any other reason.

Leído que fue por las partes el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ estado de _____ a los ____ días del mes de _____ del año _____	
EL PRESTADOR DE SERVICIOS	EL CONSUMIDOR
Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 10,054-2019, de fecha 02 de diciembre del 2019. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio de él consumidor frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.	
<p><b>AVISO DE PRIVACIDAD:</b> En relación al funcionamiento de la Ley Federal de datos personales en posesión de los particulares da a conocer su aviso de privacidad. El cual utilizará sus datos personales para 1) Procesar su reservación 2) Solicitar, contratar, cambiar o cancelar los servicios 3) Efectuar pagos a través de tarjetas de débito o crédito 4) Elaboración de factura o comprobante fiscal digital 5) Dar respuesta a sus cotizaciones o información de servicios 6) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos 7) Participar en encuestas sobre la calidad de servicios 8) Participar en el programa de lealtad de Hilton Honors 9) Realización de estudios y estadísticas para su análisis. Hemos desarrollado esta Declaración de privacidad mundial para explicar las prácticas de Hilton Worldwide, Inc. y sus subsidiarias directas e indirectas (en conjunto, "Hilton" o "nosotros") acerca de la información personal que obtenemos de usted o sobre usted ya sea en este sitio, mediante comunicaciones escritas o verbales con nosotros, la información obtenida cuando visita una de nuestras propiedades.</p>	

Having read this agreement and being aware of its legal scope, the parties sign it in duplicate in the city of _____ state of _____, on _____ (day) _____ (month) _____ (year) .	
THE SERVICE PROVIDER	THE CONSUMER
This Agreement was approved and registered by the Federal Consumer Protection Agency under number 10,054-2019, dated December 2, 2019. Any variation of this Agreement to the detriment of the consumer with regard to this registered standard-form agreement will not be considered.	
<p><b>PRIVACY NOTICE:</b> As regards the operation of the Federal Law on personal data held by private individuals or companies, your personal data will be used for 1) Processing your reservation 2) Requesting, contracting, changing or canceling the services 3) Making payments through debit or credit cards 4) Preparing an invoice or digital tax receipt 5) Providing quotes or information on services 6) Receiving advertising in print or via electronic means 7) Taking part in surveys on the quality of services 8) Taking part in the Hilton Honors loyalty program 9) Performing studies and statistics for analysis. We have developed this worldwide privacy statement to explain the practices of Hilton Worldwide, Inc. and its direct and indirect subsidiaries (collectively, "Hilton" or "we") regarding the personal information we obtain from you or about you, either on this site, through written or verbal communication with us, or information obtained when you visit one of our properties.</p>	