

Términos y Condiciones de Uso y Contratación de Servicios

v1.0.0 · ES · Publicado: 18 de junio de 2026 a las 11:02 a.m.

Garabatos Inc Hotel de Gatitos SAS de CV

1. Identificación del Prestador del Servicio

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el acceso al sitio web garabatosinc.com (en adelante, el "Sitio") y la contratación de los servicios ofrecidos por Garabatos Inc Hotel de Gatitos SAS de CV (en adelante, "Garabatos", "nosotros" o el "Prestador"), sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con RFC GIH231018DU4, con domicilio en Bahía de Coqui 71, Colonia Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11300, Ciudad de México.

1. Aceptación de los Términos

El acceso, navegación y uso del Sitio, así como la solicitud de cotización, reserva o contratación de cualquier servicio, implican la aceptación plena, expresa e incondicional del Cliente (en adelante, el "Cliente" o "Usuario") a los presentes Términos, a la Carta Responsiva que se firma al momento del Check-in, y al Aviso de Privacidad publicado en el Sitio. Si el Cliente no está de acuerdo con cualquiera de las disposiciones, deberá abstenerse de usar el Sitio y de contratar los servicios.

1. Descripción de los Servicios

Garabatos ofrece servicios especializados de cuidado felino, que incluyen de manera enunciativa más no limitativa:

Hospedaje y pensión para gatos en suites privadas.

Guardería para gatos (estancia diurna o por horas).

Clínica felina (medicina preventiva, vacunación, desparasitación, estudios diagnósticos).

Servicios de protocolo de salud previo al ingreso al hotel.

Trámites para viaje (certificados de salud nacionales y trámites SENASICA para exportación).

Intermediación en procedimientos veterinarios externos (esterilización, cirugías, etc.).

Servicios adicionales acordados puntualmente.

Garabatos no es una clínica veterinaria 24/7 ni un hospital de urgencias. Cuenta con personal Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) para atención de primer nivel y monitoreo clínico durante la estancia.

1. Proceso de Cotización y Reserva

4.1. Las cotizaciones se generan a través del Sitio, WhatsApp o correo electrónico, en respuesta a la información que el Cliente proporcione sobre su gato y las fechas de estancia requeridas.

4.2. Toda cotización tiene una vigencia de 5 (cinco) días naturales contados a partir de su emisión.

4.3. Para garantizar la reserva, es indispensable: (i) confirmar la disponibilidad con Garabatos; y (ii) cubrir el anticipo correspondiente conforme al numeral 5 de los presentes Términos.

4.4. La reserva se considera confirmada únicamente cuando Garabatos acuse recibo del pago del anticipo y lo confirme expresamente al Cliente. La sola transferencia o depósito sin confirmación del Prestador no garantiza la reserva.

1. Anticipos y Forma de Pago

5.1. Temporada Alta (Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, Verano y Puentes oficiales): anticipo del 70% del total de la cotización.

5.2. Temporada Regular: anticipo del 30% del total de la cotización.

5.3. El 100% del saldo deberá liquidarse al momento del Check-in. Sin el pago total, no se permitirá el ingreso del huésped felino.

5.4. Garabatos podrá aceptar transferencia electrónica, depósito bancario o los medios de pago que ponga a disposición. Los costos bancarios o comisiones derivados son por cuenta del Cliente.

1. Horarios de Operación, Check-In, Check-Out y Cargos por Horario Extendido

6.1. Horario de operación. El horario de atención al público para la recepción y entrega de huéspedes felinos es de lunes a domingo de 9:00 AM a 7:30 PM. Fuera de este horario, Garabatos no recibe ni entrega huéspedes, salvo acuerdo expreso y por escrito con el Cliente.

6.2. Check-in: a partir de las 3:00 PM, dentro del horario de operación.

6.3. Check-out: antes de la 1:00 PM, dentro del horario de operación.

6.4. Horario extendido (Early Check-in / Late Check-out). Los ingresos o salidas fuera del horario regular de Check-in y Check-out, pero dentro del horario de operación (9:00 AM a 7:30 PM), generan un cargo adicional de \$30 MXN por hora, pagadero por anticipado.

6.5. No reembolso por horario extendido no utilizado. Los montos pagados por concepto de Early Check-in o Late Check-out no son reembolsables ni acreditables como saldo a favor en caso de que el Cliente no los utilice. El pago corresponde a la disponibilidad de personal y espacio bloqueado, no al uso efectivo.

6.6. Tolerancia y cargo por sobretiempo en cierre de operaciones. Para la última hora de operación (7:30 PM) se otorga una tolerancia de 20 (veinte) minutos, es decir, hasta las 7:50 PM. Transcurrido dicho plazo sin que se haya concretado la entrega o recepción del huésped, se generará automáticamente un cargo por sobretiempo de \$300 MXN (trescientos pesos mexicanos) por cada 30 (treinta) minutos de espera adicional o fracción, el cual deberá liquidarse antes de la entrega del huésped o, en su caso, se cargará a la cuenta del Cliente.

6.7. Independencia del cargo por sobretiempo respecto de la estancia contratada. El cargo por sobretiempo descrito en el numeral 6.6 es independiente, autónomo y acumulable respecto del costo de la estancia contratada, y se causa íntegramente con independencia de que:

El Cliente recoja al huésped felino antes de la fecha programada de salida.

El Cliente solicite reducir el número de noches originalmente contratadas.

Existan noches o servicios contratados que el huésped felino no llegue a utilizar.

El Cliente haya pagado el 100% de la estancia conforme a los presentes Términos.

El Cliente reconoce y acepta expresamente que el costo de las noches no utilizadas no es compensable, acreditable ni deducible contra el cargo por sobretiempo, ya que ambos conceptos corresponden a servicios distintos y por causas distintas:

El costo de la estancia corresponde a la reserva y bloqueo exclusivo de la suite durante las fechas contratadas, conforme a los numerales 5 y 7 de los presentes Términos, los cuales establecen expresamente que no procede devolución ni saldo a favor por noches no utilizadas en caso de salida anticipada.

El cargo por sobretiempo corresponde a la permanencia obligatoria del personal fuera del horario de operación y a los costos operativos adicionales que ello implica, situación que se actualiza independientemente del avance, reducción o terminación anticipada de la estancia.

En consecuencia, el Cliente que decida recoger a su huésped felino fuera del horario de operación (después de las 7:50 PM) deberá cubrir el cargo por sobretiempo en su totalidad y por separado, sin posibilidad de aplicar como compensación el valor de noches contratadas no utilizadas, ni cualquier otro concepto previamente pagado.

6.8. Causa del cargo por sobretiempo. El Cliente reconoce y acepta que este cargo se justifica por la permanencia obligatoria de personal fuera del horario de operación, la afectación al cierre programado de instalaciones y los costos adicionales de operación que ello implica.

6.9. Casos reiterados. Garabatos se reserva el derecho de condicionar futuras reservas del Cliente o solicitar anticipo adicional como garantía, cuando se presenten dos o más eventos de sobretiempo en el mismo Cliente dentro de un periodo de 12 meses.

1. Política de Salida Anticipada (Reducción de Noches)

Una vez iniciado el servicio, o transcurrido el plazo de cancelación gratuita aplicable, si el Cliente decide retirar al huésped antes de la fecha programada de salida:

Deberá cubrir el 100% del monto total de la cotización original.

No se realizarán devoluciones en efectivo, transferencia bancaria, ni saldo a favor por los días no utilizados.

Esta disposición aplica tanto en Temporada Alta como en Temporada Regular, en virtud de que la suite fue reservada y bloqueada exclusivamente para el huésped felino del Cliente.

1. Política de Cancelación

8.1. Temporada Alta:

Cancelación con 7 (siete) días o más de antelación al Check-in: el anticipo se conserva como Saldo a Favor con vigencia de 6 meses.

Cancelación con menos de 7 días: no hay devolución ni saldo a favor. El anticipo se retiene como pena convencional conforme al artículo 1840 del Código Civil Federal.

8.2. Temporada Regular:

Cancelación con al menos 24 horas de antelación al Check-in: el anticipo se conserva como Saldo a Favor con vigencia de 6 meses.

Cancelación con menos de 24 horas: no hay devolución ni saldo a favor.

1. Política General de No Devoluciones ni Intercambios — Saldo a Favor como Única Forma de Compensación

9.1. Principio general. El Cliente reconoce y acepta expresamente que bajo ninguna circunstancia y por ningún concepto, Garabatos realiza:

Devoluciones en efectivo, transferencia bancaria, depósito, reverso a tarjeta, o cualquier otro medio de pago.

Intercambios de servicios contratados por bienes, productos, mercancía o servicios de terceros.

Reembolsos parciales o totales de anticipos, pagos completos o cargos adicionales.

Compensaciones cruzadas entre conceptos pagados (por ejemplo, aplicar el costo de noches no utilizadas al pago de cargos por sobretiempo, gastos adicionales u otros conceptos).

9.2. Saldo a Favor como única vía de compensación. Cuando proceda compensación al Cliente conforme a los presentes Términos —principalmente en los supuestos de cancelación oportuna previstos en la cláusula 8—, esta se gestionará exclusivamente mediante la generación de un Saldo a Favor aplicable a futuras contrataciones de servicios con Garabatos.

9.3. Reglas del Saldo a Favor.

Vigencia: 6 (seis) meses contados a partir de la fecha en que se genera el Saldo a Favor. Transcurrido dicho plazo sin haber sido aplicado, el Saldo a Favor se extingue de pleno derecho, sin que ello genere obligación de devolución o pago alguno por parte de Garabatos.

Intransferible: el Saldo a Favor es personal e intransferible. Únicamente podrá ser utilizado por el Cliente titular que lo generó, en beneficio del mismo huésped felino o de otro huésped felino bajo su propiedad o custodia legal.

No canjeable por dinero: el Saldo a Favor no es canjeable por efectivo, transferencia, depósito ni cualquier otro instrumento de pago, bajo ninguna circunstancia, incluso si el Cliente decide no volver a contratar los servicios de Garabatos.

Aplicación: el Saldo a Favor solo es aplicable a servicios del catálogo vigente de Garabatos al momento de su uso, y se descuenta del costo total de la nueva contratación. Si el nuevo servicio tiene un costo menor al Saldo a Favor, el remanente se conserva con la vigencia original (no se reinicia el plazo). Si el nuevo servicio tiene un costo mayor, la diferencia debe ser cubierta por el Cliente en los términos habituales.

No acumulable con promociones: salvo indicación expresa en contrario, el Saldo a Favor no es acumulable con descuentos, promociones, paquetes especiales o cualquier otro beneficio comercial vigente.

9.4. Conceptos no susceptibles de Saldo a Favor. Los siguientes conceptos no generan Saldo a Favor bajo ningún supuesto:

Cargos por horario extendido (Early Check-in / Late Check-out) no utilizados, conforme al numeral 6.5.

Cargos por sobretiempo conforme al numeral 6.6.

Anticipos retenidos como pena convencional por cancelación fuera de plazo, conforme al numeral 8.

Costos de noches no utilizadas en caso de salida anticipada, conforme al numeral 7.

Insumos, medicamentos, servicios veterinarios o gastos adicionales ya suministrados al huésped felino.

Servicios efectivamente prestados, aun cuando el resultado no haya sido el esperado por el Cliente.

9.5. Aceptación expresa. El Cliente, al cubrir el anticipo o el pago total de cualquier servicio contratado, acepta expresamente y por adhesión la presente política de no devoluciones ni intercambios, así como las reglas del Saldo a Favor establecidas en esta cláusula, renunciando a reclamar cualquier devolución en efectivo, transferencia, intercambio o compensación distinta a la prevista en los presentes Términos.

9.6. Excepción única. La única excepción a la presente política se actualiza cuando, por causas exclusivamente imputables a Garabatos, el servicio no pueda prestarse en absoluto (por ejemplo, imposibilidad operativa total del hotel). En tal caso, Garabatos podrá optar, a su elección, entre: (i) reagendar el servicio sin costo adicional; o (ii) generar un Saldo a Favor por el monto íntegro pagado. En ningún caso esta excepción implica obligación de devolución monetaria.

9.7. Confirmación formal del Saldo a Favor.

Notificación por correo electrónico. Todo Saldo a Favor generado conforme a los presentes Términos será confirmado al Cliente mediante correo electrónico enviado a la dirección que el Cliente haya proporcionado a Garabatos. Dicho correo contendrá, como mínimo: el monto del Saldo a Favor expresado en pesos mexicanos; la fecha de generación del Saldo a Favor; la fecha exacta de vencimiento (6 meses posteriores a la fecha

de generación); el concepto u operación que originó el Saldo a Favor; y las condiciones de aplicación establecidas en el numeral 9.3.

Registro interno. El Saldo a Favor quedará igualmente registrado en el sistema interno de control de Garabatos, con los mismos datos señalados en el inciso anterior. Este registro interno constituye el medio oficial de control para la aplicación, seguimiento y vigencia del Saldo a Favor.

Valor probatorio. El correo electrónico de confirmación constituye prueba suficiente de la existencia, monto y vigencia del Saldo a Favor, tanto para el Cliente como para Garabatos. En caso de discrepancia entre lo expresado en el correo y lo registrado en el sistema interno, prevalecerá lo que arroje un monto menor o una vigencia más reciente, salvo prueba en contrario fehacientemente acreditada.

Obligación del Cliente de conservar el correo. Es responsabilidad del Cliente conservar el correo electrónico de confirmación y verificar su recepción. Si el Cliente no recibe la confirmación dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al evento que originó el Saldo a Favor, deberá notificarlo a Garabatos al correo info@garabatosinc.com para su validación y, en su caso, reenvío. La omisión del Cliente en notificar la no recepción dentro de dicho plazo no afecta la vigencia del Saldo a Favor, pero podrá dificultar su aplicación en caso de discrepancias.

Actualización de datos de contacto. El Cliente es responsable de mantener actualizada su dirección de correo electrónico ante Garabatos. La falta de actualización y la consecuente no recepción del correo de confirmación no extiende, modifica ni suspende la vigencia del Saldo a Favor establecida en el numeral 9.3.

Aplicación del Saldo a Favor. Para aplicar un Saldo a Favor a una nueva contratación, el Cliente deberá hacerlo del conocimiento de Garabatos al momento de la cotización, citando el correo de confirmación o los datos del registro interno. La aplicación del Saldo a Favor se reflejará en la nueva cotización antes del pago del anticipo correspondiente.

1. Gastos Adicionales

Cualquier insumo, atención veterinaria, medicamento, traslado, grooming, alimento especial o servicio adicional suministrado durante la estancia será notificado al Cliente y deberá ser liquidado en su totalidad antes de la salida del huésped. Sin la liquidación de gastos adicionales, Garabatos podrá retener la entrega del huésped hasta la regularización del pago.

1. Requisitos Sanitarios del Huésped Felino

Para el ingreso al hotel, el huésped felino debe contar con: (i) esquema de vacunación vigente (Triple Felina, Rabia y, en su caso, Leucemia); (ii) desparasitación interna y externa actualizada; (iii) prueba negativa de FeLV/FIV conforme a los protocolos de Garabatos. Garabatos podrá negar el ingreso si el huésped no cumple con estos requisitos sin que ello genere derecho a reembolso si la negativa obedece a omisión del Cliente.

1. Carta Responsiva

Al momento del Check-in, el Cliente deberá firmar la Carta Responsiva correspondiente al tipo de servicio contratado, la cual forma parte integrante de la relación contractual entre el Cliente y Garabatos. El contenido de la Responsiva prevalecerá sobre los presentes Términos en lo relativo a los aspectos médico-sanitarios, manejo del huésped y autorizaciones específicas.

1. Canales Oficiales de Comunicación

13.1. El canal oficial de comunicación y reportes durante la estancia es WhatsApp al número proporcionado por Garabatos (+52 55 3139 9128) o el correo info@garabatosinc.com.

13.2. Los reportes diarios podrán enviarse en horarios variables conforme a la operación del hotel. Cualquier situación urgente de salud o bienestar del huésped será comunicada de forma prioritaria.

1. Uso de Imagen del Huésped Felino

Al contratar los servicios, el Cliente autoriza a Garabatos a captar y utilizar fotografías y/o videos de su gato durante la estancia con fines de comunicación, redes sociales, material promocional y publicidad, sin contraprestación alguna y por tiempo indefinido. Esta autorización se ratifica con la firma de la Responsiva. El

Cliente que desee revocar esta autorización deberá notificarlo por escrito al correo info@garabatosinc.com antes del Check-in.

1. Limitación de Responsabilidad

15.1. Garabatos no garantiza la disponibilidad ininterrumpida del Sitio ni de los servicios digitales, y no se hace responsable por interrupciones, fallas técnicas o pérdida de información ajenas a su control.

15.2. Garabatos no se hace responsable por condiciones de salud preexistentes, latentes o no detectadas al ingreso del huésped, en los términos detallados en la Carta Responsiva.

15.3. La responsabilidad máxima de Garabatos frente al Cliente, por cualquier concepto, no excederá del monto efectivamente pagado por el Cliente por el servicio contratado.

1. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos del Sitio (textos, imágenes, fotografías, logotipos, diseño, código y demás elementos) son propiedad de Garabatos Inc Hotel de Gatitos SAS de CV o se utilizan bajo licencia, y están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley de la Propiedad Industrial. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o uso comercial sin autorización previa y por escrito de Garabatos.

1. Modificaciones

Garabatos se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor a partir de su publicación en el Sitio. Es responsabilidad del Cliente revisar periódicamente esta sección. El uso continuado de los servicios después de cualquier modificación implica la aceptación de los nuevos Términos.

1. Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales del Cliente se rige por el Aviso de Privacidad publicado en el Sitio, el cual forma parte integral de los presentes Términos.

1. Nulidad Parcial

Si alguna disposición de los presentes Términos fuera declarada nula o inválida por autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez del resto de las disposiciones, las cuales conservarán plena vigencia.

1. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos, las partes se someten expresamente a las leyes federales aplicables de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

1. Contacto

Para cualquier duda, aclaración o solicitud relacionada con los presentes Términos:

Garabatos Inc Hotel de Gatitos SAS de CV Correo: info@garabatosinc.com WhatsApp: +52 55 3139 9128

Domicilio: Bahía de Coqui 71, Col. Verónica Anzures, Alc. Miguel Hidalgo, CP 11300, CDMX

Identificación legal

Razón social: Garabatos Inc Hotel de Gatitos SAS de CV

RFC: GIH231018DU4

Domicilio fiscal: Bahía de Coqui 71, Col. Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11300, Ciudad de México

Contacto ARCO: info@garabatosinc.com - WhatsApp +52 55 3139 9128

Sitio web: garabatosinc.com