

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SALÓN PARA EVENTOS SOCIALES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA DINÁMICA EMPRESARIAL DEL NORTE S.A. DE C.V. CON NOMBRE COMERCIAL “HACIENDA EL MIMBRE” PRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL/LA C. **#NOMBREEMPLEADO#** A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA EL PRESTADOR Y POR LA OTRA “EL CLIENTE” CUYO NOMBRE HA QUEDADO SEÑALADO EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, EL CUAL SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES Y CLAUSULAS

#### **I. Declara “EL PRESTADOR”**

1. Ser una persona moral mexicana dedicada a actividades empresariales según consta en la escritura pública número (86) ochenta y seis, otorgada en fecha (10) diez de mayo de 2005, pasada ante la fe de Lic. Armando Javier Prado Delgado, Notario Público número 11, en Saltillo, Coahuila e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico 27320\*2.
2. Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave DEN-050510-EG7 y con domicilio en Boulevard Emilio Arizpe de la Maza No. 1899 Fraccionamiento Haciendas del Sur C.P. 25080, Saltillo, Coahuila.
3. Que cuenta con personal capacitado y responsable para atender las quejas y reclamaciones que se originen con la prestación de los servicios, en un horario de atención al público de 09:00 horas a 19:00 horas, los días lunes a viernes, y de 9:00 horas a 13:00 horas los días sábado, vía telefónica al número (844) 417-83-91, o bien al correo electrónico: administracion@haciendaelmimbres.com con un tiempo de respuesta no mayor a 5 días hábiles siguientes a la recepción de dicha(s) queja(s) y/o reclamación(es).
4. Que cuenta con las instalaciones, infraestructura, personal capacitado y recursos necesarios para prestar los servicios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones que por virtud del presente contrato adquiere.

#### **II. DECLARA “EL CLIENTE”:**

1. Llamarse como ha quedado estipulado en la carátula de este contrato.
2. Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración del mismo.
3. Que es su deseo contratar los servicios señalados en la carátula de este contrato para la realización de un evento social.
4. Que señala para todos los efectos legales del presente instrumento, el domicilio estipulado en la carátula de este contrato.

#### **III. DECLARAN LAS PARTES EN CONJUNTO:**

1. QUE CON ANTERIORIDAD A LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO EL PRESTADOR PUSO A DISPOSICIÓN DE EL CLIENTE LA COTIZACIÓN DEL EVENTO, DONDE SEÑALARON LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE.
2. RECONOCERSE MUTUA Y RECIPROCAMENTE LA PERSONALIDAD CON QUE SE OSTENTAN EN ESTE ACTO JURÍDICO Y EXTERNAN LIBREMENTE SU VOLUNTAD PARA OBLIGARSE EN LOS TÉRMINOS DE LAS SIGUIENTES:

## CLAUSULAS

**PRIMERA.** - EL CLIENTE y EL PRESTADOR, acuerdan otorgar a las palabras señaladas en esta cláusula y a lo largo de este contrato, así como en todo contrato que se anexe y forme parte integrante de él, las siguientes definiciones:

**SERVICIOS:** Se denominará así a la renta del salón, que sea contratado por EL CLIENTE para la celebración de un evento social.

**CARÁTULA:** Significa el **Anexo 1** que se adjunta a este Contrato, formando parte integrante del mismo, en donde se establecen las características y especificaciones de los servicios que EL PRESTADOR proporcionará AL CLIENTE.

**COTIZACIÓN:** Significa el **Anexo 2** que se adjunta a este Contrato, formando parte integrante del mismo, en donde se indican con toda exactitud los precios del servicio que EL PRESTADOR pone a su disposición de EL CLIENTE para la realización de su evento social.

**EVENTO:** Se denominará así a la reunión de dos o más personas para la cual EL CLIENTE haya contratado por parte de EL PRESTADOR.

**FECHA:** Será el tiempo, determinado por el día, mes y año, en que se lleve a cabo la prestación de los servicios que EL CLIENTE contrato con EL PRESTADOR.

**DURACIÓN:** Será todo el tiempo, determinado en horas, que transcurrirá entre el inicio y el fin de la prestación de los servicios contratados por EL CLIENTE.

**TIEMPO EXTRA:** Se denominará así a toda la unidad de tiempo, determinado en horas, que exceda a la duración de la prestación de los servicios contratados por EL CLIENTE.

**SERVICIO EXTRA:** Se denominará así a todo servicio adicional a los servicios contratados por EL CLIENTE y, en general, a todo servicio adicional a los que se encuentran señalados en la "Lista de Servicios Extraordinarios" que constituye el **Anexo 3** de este contrato, formando parte integrante del mismo.

**PRECIO:** Será la cantidad líquida y denominada en moneda nacional que corresponda a cada servicio ofrecido por EL PRESTADOR.

**PRECIO TOTAL:** Será la cantidad líquida y denominada en moneda nacional que corresponda a la suma del costo de todos los servicios contratados por EL CLIENTE.

**PROVEEDOR EXTERNO:** Se denominará así a toda persona física o moral, de cualquier índole, ajena a EL PRESTADOR con la cual EL CLIENTE haya contratado o convenido servicios que NO sean objeto de este contrato, ni estén estipulados en la carátula de este contrato.

**DEPÓSITO EN GARANTÍA:** Será la cantidad de dinero que EL CLIENTE entregará a EL PRESTADOR para garantizar el pago de eventualidades, incluyendo, pero sin limitar, daños y perjuicios, que la celebración del evento de EL CLIENTE le pudiera causar a EL PRESTADOR.

**SEGUNDA.** - El objeto de este contrato es el arrendamiento de salón para la celebración de un evento social, cuyas características y especificaciones están señaladas en la carátula de este contrato. Este contrato, la carátula arriba anunciada y la cotización del evento, deberán ser firmadas por ambas partes, serán anexadas y formarán parte integrante de este contrato.

**TERCERA.** - La fecha de celebración del evento y su duración están estipuladas en la carátula de este contrato y fueron previamente convenidas por ambas partes, de acuerdo con las necesidades de EL CLIENTE y la disponibilidad de fechas y horarios de EL PRESTADOR.

**CUARTA.** - El área del salón donde se llevará a cabo el evento estipulado en la carátula de este contrato fue convenida previamente por ambas partes de acuerdo con el tipo de evento, a la estación del año y a la capacidad de las instalaciones de EL PRESTADOR.

**QUINTA.** - EL PRESTADOR elaborará el día de la celebración del evento un reporte que señalará el número de invitados de EL CLIENTE para su revisión y firma de conformidad.

**SEXTA.** - En caso de que el número de invitados estipulado en la carátula de este contrato, EL PRESTADOR comunicará a EL CLIENTE el incumplimiento a las disposiciones relativas a protección civil, no haciéndose responsable por no satisfacer la sobredemanda de espacio y/o mobiliario, en su caso.

**SÉPTIMA.** - El precio total que EL CLIENTE habrá de pagar por los servicios objeto este contrato está señalado en la carátula del mismo.

**OCTAVA.** - El personal de EL PRESTADOR no está autorizado para recibir cantidades en efectivo como pago de los servicios señalados en la carátula de este contrato o en su cotización, EL PRESTADOR únicamente aceptará y acreditará los pagos que reciba EL CLIENTE mediante alguna de las siguientes formas:

- ❖ Cargo hecho a la tarjeta de crédito o débito de EL CLIENTE.
- ❖ Cheque.
- ❖ Depósito referenciado o transferencia electrónica interbancaria referenciada, a la cuenta de EL PRESTADOR, cuyos datos de identificación son las siguientes formas:

**Beneficiario: Dinámica Empresarial del Norte, S.A. de C.V.**

**Banco: BANORTE**

**Cuenta: #NUMERODECUENTA#**

**CLABE: #CLABEINTERBANCARIA#**

**Referencia: #REFEVENTO#**

**NOVENA.** - Por cada pago que realice EL CLIENTE, EL PRESTADOR confirmará la recepción de pago y expedirá el comprobante respectivo en términos de las disposiciones fiscales vigentes. Independientemente de la entrega de dichos comprobantes fiscales de pago, EL PRESTADOR entregará a EL CLIENTE la factura que ampare el pago del precio total de la renta del salón.

**DÉCIMA.** - EL PRESTADOR acepta haber recibido de EL CLIENTE un anticipo de \$ **#PAGOINICIAL#** (\_\_\_\_\_ pesos \_\_/100 Moneda Nacional) para la separación de la fecha en que planea celebrar su evento cuando firmó de conformidad la Cotización del Evento, misma que se adjunta a este Contrato, formando parte integrante del mismo; por este anticipo EL PRESTADOR expidió el comprobante fiscal correspondiente.

**DÉCIMA PRIMERA.** - Para la contratación de los servicios objeto de este contrato en la fecha y términos que se señalan en la carátula del mismo, EL CLIENTE deberá pagar un 20% (veinte por ciento) del precio total de los servicios. Esta cantidad la deberá pagar al momento de firmar este contrato, en alguna de las formas previstas en la Cláusula Octava.

**DÉCIMA SEGUNDA.** - El calendario de pagos que EL CLIENTE habrá de seguir para el pago del precio total del evento señalado en la carátula de este contrato, es el siguiente:

**PRIMERA TABLA.**

El importe líquido de los porcentajes señalados en la columna "PORCENTAJE O IMPORTE" de la tabla anterior, deberá ser pagado por EL CLIENTE mediante alguna de las formas de pago señaladas en la Cláusula Octava.

**DÉCIMA TERCERA.**- Ambas partes acuerdan que con la celebración de este contrato EL CLIENTE se obliga a liquidar el 100% (cien por ciento) del precio total señalado en la carátula de este contrato con la anticipación que indica la siguiente "Tabla de liquidación del precio total del evento":

**SEGUNDA TABLA.**

La anticipación con que EL CLIENTE deberá liquidar el precio total señalado en la carátula de este contrato dependerá del número de días que existan entre la fecha de celebración de este contrato y la fecha que se vaya a celebrar el evento para el cual se contrataron los servicios objeto de este contrato.

**DÉCIMA CUARTA.** - EL CLIENTE acepta entregar en depósito una cantidad que sirva para garantizar el pago de daños y perjuicios que la celebración de su evento pudiera causarle a EL PRESTADOR. Este depósito no podrá ser mayor al 10% del monto total de la operación y estará señalado en la carátula de este contrato, que constituye el **Anexo 1** de este contrato, formando parte integrante del mismo, y se devolverá a EL CLIENTE al finalizar el evento si no se verificó ningún daño. EL PRESTADOR podrá retener del depósito, la cantidad suficiente para indemnizar los daños que demuestre fehacientemente.

**DÉCIMA QUINTA.** - EL PRESTADOR es responsable ante EL CLIENTE por el incumplimiento de los servicios objeto de este contrato, aun cuando subcontrate con terceros dichos servicios.

**DÉCIMA SEXTA.** - Cuando EL CLIENTE desea contratar servicios extraordinarios, deberá dar aviso con anticipación a EL PRESTADOR a fin de que conozca la disponibilidad de los mismos. Los servicios extraordinarios y el precio de los mismos, se encuentran en la “**La lista de Servicios Extraordinarios**” que constituye el **Anexo 3** de este contrato, formando parte integrante del mismo.

**DÉCIMA SEPTIMA.** - EL CLIENTE podrá contratar con los proveedores de su elección la prestación de los servicios que NO se especifiquen en la carátula de este contrato, siempre y cuando haga conocimiento a EL PRESTADOR en que consiste cada uno de esos servicios.

**DÉCIMA OCTAVA.** - EL CLIENTE libera a EL PRESTADOR de cualquier tipo de responsabilidad sobre los servicios que contrate cualquier proveedor externo, y en general cualquier responsabilidad sobre todo servicio, práctica o proceder que NO sea objeto de este contrato ni se estipule directamente en la carátula del mismo.

**DÉCIMA NOVENA.** - En todo momento EL CLIENTE, sus invitados y proveedores aceptan cumplir con el “Reglamento de uso de las instalaciones” del salón donde se celebrará su evento, el cual constituye el **Anexo 4** de este contrato, formando parte integrante del mismo. EL PRESTADOR colocará en un lugar visible el reglamento aplicable al uso de sus instalaciones y le entregará una copia a EL CLIENTE.

**VIGÉSIMA.** - Los daños y perjuicios, que durante la preparación y la celebración del evento de EL CLIENTE, se causen a las instalaciones de EL PRESTADOR, serán responsabilidad de EL CLIENTE, y se aplicará lo dispuesto en la Cláusula DÉCIMA CUARTA de este contrato, pudiendo EL PRESTADOR retener del depósito la cantidad suficiente para indemnizar los daños que demuestre fehacientemente, hasta un 50% de su valor.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** - La celebración del evento se llevará a cabo obedeciendo lo que marquen las disposiciones legales, los reglamentos y los horarios establecidos por las Autoridades de Saltillo, Coahuila.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.**- Es responsabilidad de EL CLIENTE obtener todos aquellos permisos para realizar festivales, uso de música viva, diversiones y espectáculos públicos que de acuerdo al Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, el Reglamento Interno de la Dirección de Servicios Concesionados del Municipio de Saltillo, Coahuila, y a la Ley de Ingresos para el Estado de Coahuila de Zaragoza cuando sean necesarios para la celebración de su evento y, en su caso, efectuar el pago del impuesto sobre diversiones y espectáculos públicos, previsto para dichos eventos.

**VIGÉSIMA TERCERA.** - Al finalizar el evento, es responsabilidad de EL CLIENTE, de sus invitados y proveedores externos retirar cualquier objeto, equipo, material, mercancías y en general cualesquier, bien o bienes, que no sean propiedad de EL PRESTADOR.

**VIGÉSIMA CUARTA.** - El PRESTADOR no cuenta con resguardo de objetos personales, por lo que todos aquellos bienes y objetos que sean olvidados en las instalaciones de EL PRESTADOR, ni mucho menos los daños, pérdida o menoscabo que tales bienes puedan sufrir.

**VIGÉSIMA QUINTA.** - Cualquier modificación a los servicios señalados en la carátula de este contrato deberá constatar por escrito, y solamente serán válidos si fueron convenidos por ambas partes mediante la elaboración de una nueva cotización que ira anexa y formara parte integrante de este contrato.

**VIGÉSIMA SEXTA.** - EL CLIENTE podrá cancelar este contrato durante los 5 días hábiles posteriores a su firma sin incurrir en responsabilidad alguna. EL PRESTADOR devolverá las cantidades que haya recibido de EL CLIENTE dentro de los cinco días siguientes a su cancelación.

**VIGÉSIMA SEPTIMA.** - Transcurridos los 5 días hábiles posteriores a la firma de este contrato, si EL CLIENTE cancela este contrato, acepta pagar los daños y perjuicios que esto le cause a EL PRESTADOR, indemnizando a EL PRESTADOR con un monto equivalente al 20% del precio total de los servicios.

**VIGÉSIMA OCTAVA.** - Cuando EL CLIENTE no pague el precio en las fechas señaladas en este contrato, facultara a EL PRESTADOR a cancelar este contrato sin responsabilidad alguna. Si este contrato es cancelado por falta de pago, EL CLIENTE se hará acreedor al pago de daños y perjuicios, señalado en la Cláusula Anterior del presente contrato.

**VIGÉSIMA NOVENA.** - Las causas de cancelación, rescisión y terminación de este contrato por ambas partes serán las siguientes:

1. Será causal de cancelación del presente contrato, si EL PRESTADOR no otorgara o permitiera el uso del salón en los términos pactados en este Contrato y sus Anexos.
2. Será causal de rescisión del presente contrato Si EL PRESTADOR tiene el conocimiento de que la celebración del evento implicara la realización de actividades que atenten contra la ley, la moral y las buenas costumbres.
3. Será causal de terminación del contrato, la falta de pago de la renta por parte de EL CLIENTE en los términos previstos en la CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA de este Contrato. En los casos previstos anteriormente, quien motive la cancelación, rescisión o terminación

de forma comprobada, pagará a la otra parte el 20% del precio total del servicio, además, si es EL PRESTADOR, deberá devolver todas las cantidades que le hayan sido entregadas por parte de EL CLIENTE, en un plazo de tres días naturales.

**TRIGÉSIMA.** - Cuando la celebración del evento no pueda llevarse a cabo por causas o circunstancias ajenas a la voluntad de ambas partes, sean estos productos de eventos de caso fortuito o de fuerza mayor, y por ende EL PRESTADOR no estuviera en posibilidad de otorgar el uso del salón, no será responsable en este caso, obligándose a comunicarlo en ese momento a EL CLIENTE, devolviéndose las cantidades que le hubiere otorgado, en un plazo de tres días naturales. Todo aquello que no forme parte de esto causará incumplimiento del contrato por parte del prestador, aplicándose lo dispuesto al último párrafo de la cláusula anterior.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.** - La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se discuta 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 Saltillo, Coahuila renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las partes de su alcance y contenido legal, lo suscriben en la ciudad de **#CIUDADMIMBRE#** a los **#FECHACONTRATACIONDIAS#** días del mes de **#FECHACONTRATACIONMES#** de **#FECHACONTRATACIONANIO#**

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acreditar:** Hacer digno de crédito algo, probar su certeza o realidad. Tomar en cuenta un pago.

**Adjuntar:** Enviar algo juntamente con un escrito o una comunicación electrónica.

**Amparar:** Valerse del apoyo o protección de alguien o algo.

**Arrendamiento:** Código Civil Federal en su Artículo 2398 como “Artículo 2398.- Hay arrendamiento cuando las dos partes contratantes se obligan recíprocamente, unan a conceder del uso o goce temporal de una cosa, y la otra, a pagar por ese uso o goce un precio cierto.

**Caso fortuito:** Un caso fortuito es un acontecimiento que no puede atribuirse a ningún sujeto, aunque el desarrollo del acontecimiento en cuestión impida que se cumpla la obligación o la ley. Este hecho se considera que no ha podido ser previsto y que, de haber sido, podría haberse evitado.

**Comprobante Fiscal:** Es el documento con el que clientes o proveedores pueden demostrar que realizaron la compra, venta o renta de bienes, o la prestación o adquisición de servicios.

**Conformidad:** Igualdad, correspondencia de una cosa con otra.

**Controversia:** Discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.

**Convenir:** Acuerdo de dos o más voluntades: Coincidir causando obligación.

**Depósito referenciado:** es la forma de poder efectuar los pagos por medio de una línea de captura (referencia), a la cuenta con chequera del prestador, identificados con una referencia, vía electrónica o por ventanillas del banco.

**Días hábiles:** Días con actividad laboral; es decir, aquellos en que el empleado o la empresa trabajan, de lunes a viernes de modo que existan 5 días hábiles por semana.

**Días naturales:** Son todos los 365 días con los que cuenta el año (366 en año bisiesto).

**Disposiciones legales:** Son las directrices que se dan para cumplir una norma.

**Eventualidad:** Hecho o circunstancia de realización incierta o conjetural.

**Extraordinario:** Servicio añadido a los servicios ordinarios contratados.

**Fehacientemente:** Que prueba o da fe de algo de forma indudable.

**Fuerza mayor:** Es un hecho que no se puede evitar y tampoco se puede prever. Una fuerza imposible de evitar o prever, mas allá del control de los individuos, y que hace imposible el cumplimiento de una obligación.

**Importe:** Cantidad de dinero que vale una mercancía o que figura en una factura, una cuenta, una compra, etc.

**Incumplimiento:** El no cumplir con los términos de un contrato. La falta de cumplimiento de dichos términos tal como se pactaron entre las partes.

**Incurrir:** Caer en una falta, cometerla.

**Indemnizar:** Resarcir de un daño o perjuicio, generalmente mediante compensación económica.

**Índole:** Naturaleza, calidad y condición de las cosas.

**Jurisdicción:** Territorio en que un juez ejerce sus facultades de tal. Territorio al que se extiende una jurisdicción (autoridad, poder sobre otro).

**Menoscabo:** Reducción, acortamiento, disminución de una cosa.

**Ostentar:** Mostrar o hacer patente algo.

**Perjuicios:** Detrimento patrimonial que debe ser indemnizado por quien lo causa.

**Proveedor:** La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende,



arrenda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

**Reciproca:** Igual en la correspondencia de uno a otro. Dispuesto a corresponder del mismo modo a un determinado comportamiento ajeno.

**Rescisión:** Acción y efecto de rescindir. Anulación de un contrato u otra obligación legal.

**Subcontratar:** Contratar una persona o empresa a otra persona o empresa para que realice un trabajo o un servicio para el cual la primera ha sido contratada.

**Verificar:** Realizar, efectuar.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR PARTE DEL CONSUMIDOR.**

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por EL CLIENTE, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla El PRESTADOR con el fin de lograr la excelencia en la prestación de los servicios al cliente. Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que se manifieste fundamente la insatisfacción del cliente, sea una persona física o moral, en relación con la prestación de los servicios ofrecidos por EL PRESTADOR.

EL PRESTADOR considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar los servicios que ofrece al público consumidor. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

### **Recepción:**

1. El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) A través de la línea telefónica (844) 417-83-91.
- b) Por correo electrónico a la dirección de correo electrónico: “administracion@haciendaelmimbres.com”.
- c) Por carta o escrito libre entregado al personal del Prestador.
- d) A través de comunicación directa con personal del prestador que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es, vendedores y jefes de área, sin perjuicio de poder hacerlo al Gerente de Ventas o al Gerente de Administración del Prestador.

En todos los casos señalados en todos los incisos anteriores, el horario de atención al público será de las 09:00 horas a 19:00 horas, los lunes a viernes, y de 09:00 a 13:00 horas los días sábado.

2. Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de

ser posible;

d) De ser posible, las personas involucradas; y

e) La identificación del Cliente o parte interesada, con indicación de nombre completo, y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respecto a (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

### **Gestión:**

1.- La queja o reclamo será ingresada al Sistema de Gestión Integrado a través de la línea telefónica citada renglones arriba, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción.

Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica a la línea telefónica citada renglones arriba y en un plazo máximo de 2 días en caso de que se trate de algunos de los canales descritos en los incisos b, c y d.

2.- Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado al responsable del área que tiene relación con la queja (el responsable), siempre con la copia al Gerente Administrativo del Prestador.

3.- El responsable deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 5 días hábiles.

### **Respuesta:**

1.- Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser firmada por el Gerente Administrativo del Prestador.

2.- Las respuestas formales del Prestador a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al número de ingreso de la queja o reclamo.

3.- El reclamante tendrá 10 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerada cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados.

#### **ANEXO 4. REGLAMENTO DE USO DE ÁREAS DE HACIENDA “EL MIMBRE” PARA EVENTOS**

##### **HORARIO DE ENTRADA A PROVEEDORES:**

LUNES A SÁBADO DE 10:00 HRS HASTA UNA HORA ANTES DEL EVENTO  
DOMINGO CON DOS HORAS DE ANTICIPACIÓN AL EVENTO

##### **ACCESO A LAS INSTALACIONES:**

EL ACCESO DE LOS INVITADOS DEL EVENTO A LAS INSTALACIONES EN LA HORA PREVISTA PARA EL INICIO DEL EVENTO CONTRATADO, DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, DE LA MISMA FORMA SE PROCEDERÁ CUANDO DEBA DESOCUPARSE EL SALÓN AL TÉRMINO DEL EVENTO, EN EL ENTENDIDO QUE NO PODRÁ SER POSTERIOR A LA 1:45 AM POR LAS DISPOSICIONES MUNICIPALES APLICABLES A EVENTOS SOCIALES, TENIENDO COMO LÍMITE MÁXIMO DICHA HORA.

##### **OTRAS ÁREAS:**

QUEDA PROHIBIDO EL ACCESO A CUALQUIER ÁREA O INSTALACIÓN DE HACIENDA “EL MIMBRE” DISTINTA LA ESTIPULADA EN EL CONTRATO PARA LA CELEBRACIÓN DEL EVENTO.

##### **NOTIFICACIÓN DE PROVEEDORES:**

EL CLIENTE SE OBLIGA A PONER A DISPOSICIÓN DE HACIENDA “EL MIMBRE” UNA LISTA QUE INDIQUE LOS PROVEEDORES QUE UTILIZARÁ PARA LA CELEBRACIÓN DEL EVENTO CONTRATADO.

##### **HORARIO DE DESMONTE DE PROVEEDORES:**

DOS HORAS APARTIR DEL TÉRMINO DEL EVENTO, TENIENDO COMO MÁXIMO LA 1:45 AM, DE NO SER POSIBLE EL DESMONTE SE HARÁ AL DÍA SIGUIENTE EN LOS HORARIOS DESIGNADOS PARA LA ENTRADA DE PROVEEDORES.

TODOS LOS PROVEEDORES DEBERÁN RETIRAR SUS PERTENENCIAS AL TÉRMINO DEL EVENTO, DE LO CONTRARIO DEBERÁN RETIRARSE EN TÉRMINOS DE LO ANTERIOR SEÑALADO.

HACIENDA “EL MIMBRE” NO SE HACE RESPONSABLE POR PÉRDIDAS O DAÑOS EN LOS MISMOS”

##### **UTILERÍA, EQUIPOS Y MATERIALES:**

EL CLIENTE SE OBLIGA A APORTAR POR SÍ O POR MEDIO DE LOS PROVEEDORES QUE HAYA CONTRATADO PARA TAL EFECTO, EL EQUIPO, MATERIALES Y UTILERÍA DE CUALQUIER CLASE, NECESARIOS Y EN CANTIDAD SUFICIENTE PARA LA INSTALACIÓN Y DESARROLLO DE SU EVENTO LOS CUALES DEBERÁN SER INSTALADOS Y MONTADOS EN LOS HORARIOS ANTERIORMENTE DESIGNADOS.

##### **MESEROS Y PERSONAL DE SERVICIO:**

CUANDO ESTE PREVISTO QUE EL CLIENTE APORTE POR CUENTA PROPIA EL SERVICIO DE MESEROS O PERSONAL DE SERVICIO, ESTE SE OBLIGA A CONTRATAR EL NÚMERO DE PERSONAS EN UNA PROPORCIÓN RAZONABLE AL NÚMERO DE INVITADOS PREVISTO PARA EL EVENTO CONTRATADO, DEBIENDO HACER CONOCIMIENTO DE HACIENDA “EL MIMBRE” EL NÚMERO DE PERSONAS QUE APORTARÁ PARA TAL EFECTO CON UN DÍA DE ANTICIPACIÓN A LA CELEBRACIÓN DEL EVENTO.

##### **ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

CUANDO ESTÉ PREVISTO QUE EL CLIENTE APORTE POR CUENTA PROPIA EL SERVICIO DE BANQUETE Y ALIMENTOS DE CUALQUIER CLASE, ESTE SE OBLIGA A CONTRATARLOS EN UNA PROPORCIÓN RAZONABLE AL NÚMERO DE INVITADOS PREVISTOS PARA EL EVENTO CONTRATADO Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA ESTOS SERÁN ELABORADOS DENTRO DE LOS SALONES DONDE SE HAYA CONTRATADO LA CELEBRACIÓN DEL EVENTO.

##### **ENTERADO Y DE CONFORMIDAD**

---

#NOMBREUSUARIO#

#### **ANEXO 4. REGLAMENTO DE USO DE AREAS DE HACIENDA “EL MIMBRE” PARA EVENTOS**

- 1.- La entrada y salida del equipo y materiales de trabajo se hará en el domicilio de Hacienda “El Mimbres” ubicado en Boulevard Emilio Arizpe de la Maza No. 1899 Colonia Haciendas del Sur, en Saltillo, Coahuila en el área y horarios asignados a proveedores, con previo registro de estos ante el personal de HACIENDA “EL MIMBRE”.
- 2.- Todo material introducido a las instalaciones de Hacienda “El Mimbres” deberá ser retirado al final del evento, y en caso de no ser posible, al día hábil siguiente a la celebración del mismo. Hacienda “El Mimbres” no se hace responsable por pérdidas o daños en los mismos.
- 3.- La seguridad del equipo y material de decoración proporcionado por los proveedores queda bajo responsabilidad de “EL CLIENTE” antes, durante y después de la celebración del Evento, en el entendido de que “EL CLIENTE” puede traer su propia seguridad previo consentimiento por escrito de Hacienda “El Mimbres”.
- 4.- “EL CLIENTE” será responsable por cualquier daño causado a las instalaciones de Hacienda “El Mimbres” o accidentes transcurridos durante el montaje, desarrollo y desmontaje del Evento, en cuyo caso se obliga a pagar de forma inmediata a Hacienda “El Mimbres” el daño causado, de conformidad con lo dispuesto por la CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA del Contrato de Prestación de Servicios para Eventos Sociales.
- 5.- “EL CLIENTE” se responsabiliza por la disciplina y observancia a las disposiciones del presente Reglamento por parte de los proveedores que contrate.
- 6.- No está permitido hacer instalaciones eléctricas terrestres en el establecimiento de Hacienda “El Mimbres”, ya que este cuenta con las instalaciones necesarias y adecuadas. En el caso de que sea requerido suministro eléctrico adicional o superior “EL CLIENTE” deberá proporcionar su propia planta de energía para satisfacer dicha demanda.
- 7.- Cualquier cable que se coloque en las instalaciones de Hacienda “El Mimbres” y deba permanecer durante la celebración del Evento en áreas visibles o de tránsito deberá ir bien fijado al piso por el proveedor con cinta especial proporcionada para tal efecto evitando obstruir puertas y accesos.
- 8.- Todo grupo musical y/o variedades deberá contar con un cable de alta tensión para conectarse directamente al centro de carga de Hacienda “El Mimbres”, el cual será revisado con anticipación dependiendo la logística del evento.
- 9.- En lo relativo al montaje del Evento por ningún motivo se podrá obstruir el acceso a hidrantes, extintores, salidas de emergencia, bloquear pasillos, escaleras, puntos de reunión, áreas de evacuación o salidas de emergencia.
- 10.- Se prohíbe cualquier tipo de trabajo en las instalaciones de Hacienda “El Mimbres” incluyendo, pero sin limitar, trabajos de carpintería, pintura o soldadura. Dentro de la prohibición establecida en este párrafo se encuentra la de taladrar, engrapar, clavar o pegar en las paredes e instalaciones de Hacienda “El Mimbres”, debiendo solicitar con previa autorización y por escrito la autorización de Hacienda “El Mimbres” por lo que hace a cualquier decoración o montaje extraordinario.
- 11.- De confirmación con lo dispuesto por la Ley Federal para el Control del Tabaco, queda estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones cerradas de Hacienda “El Mimbres”. “EL CLIENTE” se obliga a hacer del reconocimiento de todos sus invitados al Evento, de la restricción establecida en este párrafo, por lo que en caso de incumplimiento por parte de “EL CLIENTE” o de sus invitados, “EL CLIENTE” será el único responsable por las amonestaciones, sanciones o multas que esta conducta llegare a causar.

12.- "EL CLIENTE" es el único responsable de traer su propio personal y equipo para el montaje y desmontaje de la decoración así como de todo material y equipo utilizado para la celebración del Evento en la fecha estipulada, de no hacerlo Hacienda "El Mimbres" no se hará responsable por el mismo.

13.- Las áreas contratadas para la celebración del Evento serán ocupadas y desocupadas por "EL CLIENTE" y sus invitados única y exclusivamente en los horarios estipulados en el Contrato de Prestación de Servicios para Eventos Sociales. Por excepción, en el caso de que Hacienda "El Mimbres" autorice que se prolongue la duración del Evento, se cobrarán las horas extras de conformidad con lo estipulado en el propio Contrato de Prestación de Servicios para Eventos Sociales.

**ENTERADO Y DE CONFORMIDAD**

---

**#NOMBREUSUARIO#**