



## Términos y Condiciones de Hospedaje

Políticas de Cancelación, Operación, Hospedaje y Convivencia

Versión 2025.5 | Vigente a partir del 1º de enero de 2025

Las presentes políticas forman parte integral del contrato de hospedaje celebrado entre Capitalia Living, S.A. de C.V. («Capitalia» o «hospedador») y el huésped o la agencia contratante («huésped»). Al confirmar una reservación directa mediante cualquier canal —incluyendo correo electrónico, teléfono o sitio web propio— el huésped declara haber leído, comprendido y aceptado expresamente las condiciones establecidas en el presente documento. Para reservaciones realizadas a través de plataformas externas (OTAs), aplican las políticas de la tarifa contratada en cada canal.

### SECCIÓN I — RESERVACIONES Y CANCELACIONES

#### 1. HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT

Servicio	Horario
Check-in	A partir de las 16:00 hrs.
Check-out	Hasta las 11:00 hrs.

- El acceso anticipado (early check-in) y la salida tardía (late check-out) están sujetos a disponibilidad y podrán generar cargo adicional según las políticas de la propiedad.
- En caso de no presentarse dentro de los horarios establecidos sin aviso previo, aplica la Política de No Show descrita en la Cláusula 9.

#### 2. POLÍTICA DE CANCELACIÓN ESTÁNDAR

Aplica exclusivamente a reservaciones hechas directamente en la página web de Capitalia con duración menor a 28 noches consecutivas, bajo tarifa estándar. No aplica a tarifas no reembolsables ni a reservaciones realizadas a través de OTAs.

En caso de cancelación, **la penalidad aplicable se calculará sobre el precio total de la estancia.** Cualquier cantidad pagada previamente por el huésped se tomará en cuenta para determinar el saldo pendiente de cobro o el monto a reembolsar, según corresponda.

Momento de Cancelación	Penalidad	Efecto / Cobro Adicional
Dentro de las primeras 24 horas desde la confirmación, siempre que el check-in no sea el mismo día	Sin penalidad - 0% del precio total de la estancia	Reembolso del 100% de lo pagado; no se cobra ningún monto adicional



Momento de Cancelación	Penalidad	Efecto / Cobro Adicional
Después de las primeras 24 horas desde la confirmación, con 14 días naturales o más antes del check-in	Sin penalidad - 0% del precio total de la estancia	Reembolso del 100% de lo pagado; no se cobra ningún monto adicional
Entre 7 y 13 días naturales antes del check-in	50% del precio total de la estancia	Se retiene lo pagado y, en su caso, se carga automáticamente a la tarjeta registrada el saldo necesario hasta completar el 50%
Menos de 7 días naturales antes del check-in	100% del precio total de la estancia	Se retiene lo pagado y, en su caso, se carga automáticamente a la tarjeta registrada el saldo necesario hasta completar el 100%
Dentro de las primeras 24 horas desde la confirmación, cuando el check-in sea el mismo día	100% del precio total de la estancia	Se retiene lo pagado y, en su caso, se carga automáticamente a la tarjeta registrada el saldo necesario hasta completar el 100%

**Nota operativa:** Para reservaciones con check-in el mismo día de la confirmación, no aplica el periodo de cancelación gratuita de 24 hrs. La política por días de anticipación aplica desde el momento de la confirmación.

### 3. CANCELACIÓN EN PLATAFORMAS EXTERNAS (OTAS)

Las reservaciones realizadas a través de plataformas externas (Airbnb, Booking.com, Expedia, Vrbo u otras) se rigen exclusivamente por la política de cancelación correspondiente a la tarifa contratada en dicho canal. Capitalia no garantiza condiciones de cancelación gratuita en reservaciones de OTAs salvo que así conste expresamente en la confirmación de la plataforma.

#### Políticas de referencia por canal:

- Airbnb: 5 días antes de la llegada.
- Booking.com: 1 día antes de la llegada. Aplica protección por reservas accidentales en casos calificados.
- Expedia: 1 día antes de la llegada.
- Vrbo: reembolso total con 14 días o más de anticipación; 50% entre 7 y 13 días; sin reembolso con menos de 7 días.
- Canales secundarios (TravelStaytion, Blueground, BnB Finder y otros): política de 7 días antes de la llegada.
- Todos los canales también cuentan con opción de tarifa No Reembolsable.

**Nota operativa:** En caso de disputa, el equipo de reservaciones deberá remitirse únicamente a las condiciones tarifarias confirmadas en el canal de origen.

### 4. TARIFA NO REEMBOLSABLE



Las reservaciones contratadas bajo tarifa No Reembolsable requieren pago total al momento de la confirmación. Cualquier cancelación, modificación, reducción de estancia, salida anticipada o no presentación genera una penalidad del 100% del monto total, sin excepción. **Todo importe pagado es definitivamente no reembolsable y cualquier saldo pendiente continúa siendo exigible.**

**Nota operativa:** Confirmar verbalmente y por escrito el carácter no reembolsable antes de procesar el cargo. Se recomienda obtener confirmación electrónica explícita del huésped.

## 5. POLÍTICA PARA ESTANCIAS DE LARGO PLAZO (28 NOCHES O MÁS)

Aplica a todas las reservaciones con duración igual o superior a 28 noches consecutivas y sustituye cualquier otra política de cancelación. Para su formalización se requiere la firma del Contrato de Hospedaje de Largo Plazo emitido por Capitalia.

### Obligación de pago total

En caso de cancelación, modificación, reducción de estancia, salida anticipada o no presentación, sin importar el momento en que ocurra, el huésped estará obligado a pagar el 100% del precio total de la estancia. En consecuencia, no habrá lugar a reembolso alguno de las cantidades pagadas y Capitalia podrá retener dichos importes y/o cargar automáticamente a la tarjeta registrada cualquier saldo pendiente hasta completar el 100% del monto total de la reservación. La cancelación no extingue ni suspende esta obligación de pago.

### Aceptación explícita

Al confirmar una reservación de largo plazo, el huésped acepta expresamente que dicha reservación es definitiva, no cancelable y no reembolsable, así como su obligación incondicional de pagar el 100% del precio total de la estancia, aún en caso de cancelación, modificación, reducción de estancia, salida anticipada o no presentación.

## 6. MODIFICACIONES, CAMBIOS DE FECHA Y SALIDAS ANTICIPADAS

- Toda modificación de fechas, reducción de noches, extensión o salida anticipada está sujeta a disponibilidad y aprobación escrita de la administración.
- Las extensiones se contratan a la tarifa vigente en la fecha de solicitud, que puede diferir de la tarifa original.
- La salida anticipada voluntaria no genera reembolso por noches no utilizadas bajo ninguna tarifa.
- Capitalia no garantiza disponibilidad de la misma unidad en modificaciones de fecha autorizadas.

## 7. POLÍTICA DE REUBICACIÓN

Capitalia puede reubicar al huésped en una unidad equivalente o superior sin reembolso. Si solo hay unidad inferior disponible, el huésped puede aceptar con ajuste tarifario o cancelar con reembolso total. Capitalia notificará con la mayor antelación posible.

## 8. MEDIOS DE PAGO, GARANTÍAS Y COBRO DE PENALIDADES

Al confirmar la reservación, el huésped autoriza a Capitalia a realizar los cargos correspondientes al medio de pago registrado. Si el cargo no puede efectuarse por causas imputables al huésped, Capitalia podrá exigir el pago mediante procedimientos de cobranza administrativa y/o legal, incluyendo la emisión de factura fiscal.

## SECCIÓN II — OPERACIÓN Y CONVIVENCIA



## 9. NO SHOW Y LLEGADA TARDÍA

### No Show

Se considera No Show cuando el huésped no se presenta en la fecha de llegada confirmada sin haber notificado por escrito su ausencia o retraso. Transcurridas 24 horas del check-in sin comunicación, Capitalia podrá liberar la unidad sin que esto extinga la obligación de pago. En este caso, se aplicará una penalidad equivalente al 100% del precio total de la estancia, reteniéndose cualquier cantidad previamente pagada y cargándose automáticamente a la tarjeta registrada cualquier saldo pendiente.

### Llegada tardía

El huésped debe notificar con anticipación cualquier llegada posterior al horario de check-in, indicando hora estimada de arribo. Sin notificación previa puede aplicar la Política de No Show.

**Nota operativa:** Comunicar este requisito en el mensaje de confirmación y en el pre-arribo enviado 48–72 hrs. antes del check-in.

## 10. TITULAR DE LA RESERVACIÓN, HUÉSPED SECUNDARIO Y SUBARRENDAMIENTO

### Titular y huésped secundario

El acceso a la unidad se otorga únicamente al titular de la reservación. En caso de que el titular haya realizado la reservación para un tercero, deberá notificarlo por escrito antes del check-in y enviar identificación oficial del huésped secundario para su validación. Sin este proceso previo, Capitalia se reserva el derecho de negar el acceso.

### Prohibición de subarrendamiento

Está expresamente prohibido subarrendar, transferir, ceder o comercializar el uso de la unidad a terceros, a título oneroso o gratuito. El incumplimiento dará lugar a cancelación inmediata sin reembolso y podrá derivar en acciones legales.

## 11. MENORES DE EDAD (NNYA)

En cumplimiento al marco jurídico mexicano vigente y al Protocolo de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Capitalia, cuando un huésped pretenda hospedarse en compañía de un menor de edad, deberá proporcionar de manera digital, al menos 24 horas antes del check-in, la siguiente información:

- Nombres completos de los menores que le acompañarán.
- Género y fecha de nacimiento de los menores.
- Parentesco o especificación de que se ejerce la tutela de los menores.
- Documento oficial que acredite la identidad de los menores (acta de nacimiento o pasaporte).
- Documento oficial que acredite el parentesco o resolución judicial que haya otorgado la tutela.

Los documentos proporcionados digitalmente deberán presentarse en original al hacer el registro de ingreso al alojamiento, y el personal de Capitalia archivará copia de los mismos en el expediente del huésped.

## 12. OCUPACIÓN Y HUÉSPEDES ADICIONALES

- El número de ocupantes no puede exceder el confirmado en la reservación ni la capacidad máxima de la unidad.
- Huéspedes adicionales requieren autorización escrita previa y pueden generar cargos adicionales.



- El ingreso de personas no registradas sin autorización previa puede resultar en cancelación inmediata sin reembolso.
- Capitalia puede solicitar identificación oficial a todos los ocupantes en cualquier momento.

### 13. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

Todos los huéspedes, sus visitas, invitados, empleados y/o dependientes deberán conducirse conforme a la buena fe, buenas costumbres, moral, orden público y decoro, absteniéndose de realizar acciones que causen disturbios o afecten la tranquilidad, seguridad o buen funcionamiento del inmueble.

- Queda prohibida la reproducción de música o uso de aparatos electrónicos a volúmenes excesivos o que resulten molestos para otros residentes.
- Está prohibido colgar prendas, toallas, sábanas o mantas publicitarias en barandales o áreas visibles desde el exterior.
- Queda prohibida la generación de condiciones de insalubridad, incluyendo acumulación excesiva de residuos o emisión de olores nocivos.
- Está prohibido alterar de cualquier forma los sistemas contra incendios, alarmas, detectores de humo, extinguidores y señalizaciones.
- Queda estrictamente prohibido el ingreso de armas de cualquier tipo consideradas peligrosas por las leyes vigentes.
- Queda estrictamente prohibido el ingreso, tenencia o consumo de estupefacientes, sustancias dañinas, drogas o sustancias inflamables en las unidades y áreas comunes.
- Está prohibido participar en conductas que promuevan discriminación, violencia, acoso u odio.

### 14. VISITAS

El huésped será responsable de la conducta de todas las personas a quienes les permita el acceso al inmueble. Todas las visitas deberán registrarse a la entrada y presentar identificación oficial. Las visitas deben ir siempre acompañadas del huésped titular en las áreas comunes; no se permitirá su acceso a dichas áreas sin la presencia del huésped registrado.

### 15. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA UNIDAD

- Ningún huésped podrá ejecutar reparaciones, modificaciones o adaptaciones en la unidad por cuenta propia. Todo desperfecto debe reportarse a Capitalia.
- Los huéspedes no podrán variar el diseño, estilo, distribución, estructura ni decorar paredes, puertas o ventanas exteriores de la unidad.
- El huésped deberá dar uso adecuado a drenajes, inodoros, lavabos y tarjas. Cartones, papeles pesados, algodones, toallas sanitarias, huesos y objetos rígidos no deben enviarse por estos conductos.
- Los trabajos de mantenimiento en áreas comunes deberán ser permitidos por el huésped, aun cuando puedan causar molestias temporales.

### 16. PROHIBICIÓN DE FUMAR

Queda prohibido fumar en las unidades y en todas las áreas comunes del inmueble. Esta prohibición incluye cigarrillos electrónicos y vaporizadores. La infracción generará una multa de \$8,000 MXN aplicable al huésped registrado.

### 17. MANEJO DE RESIDUOS



- Es responsabilidad del huésped llevar la basura generada al interior de la unidad al cuarto de basura correspondiente a su nivel.
- La basura debe depositarse en bolsas o recipientes cerrados, sin líquidos en el exterior.
- Las cajas de cartón deben desarmarse y doblarse antes de depositarse en el cuarto de basura.
- No deberá tirarse basura en pasillos, elevadores, sala lounge, terrazas ni ninguna área de circulación.

## 18. ÁREAS COMUNES

Cada huésped podrá usar y disfrutar de las áreas comunes conforme a su naturaleza y destino, sin restringir ni hacer más oneroso el derecho de los demás residentes.

- El mobiliario de áreas comunes debe regresarse a su lugar original después de su uso y no puede introducirse a las unidades.
- Al concluir el uso de instalaciones y áreas comunes, el huésped deberá limpiar y recoger los residuos generados.
- No podrán dejarse objetos en pasillos, elevadores o circulaciones que dificulten el tránsito.
- Capitalia no se hace responsable por pérdida, olvido o daño de pertenencias personales en áreas comunes.

## 19. MASCOTAS

- Solo se permiten mascotas cuya crianza o tenencia no esté prohibida por las autoridades federales o locales.
- Las mascotas deben estar vacunadas y contar con certificados sanitarios vigentes.
- Fuera de la unidad, perros y gatos deben llevar siempre collar y correa.
- Los huéspedes son responsables de recoger los desechos de sus mascotas.
- No se permite atar mascotas al balcón ni utilizarlo como área de baño. El animal debe tener acceso libre a la unidad en todo momento.
- El huésped es responsable de los daños al inmueble causados por sus mascotas.
- El personal de Capitalia no está autorizado para cuidar, alimentar ni pasear mascotas.

## 20. ESTACIONAMIENTO

- El acceso al estacionamiento es exclusivo para estacionar el vehículo del huésped registrado.
- Está prohibido el acceso de camiones de carga y vehículos similares.
- Deben respetarse las indicaciones de velocidad e instrucciones de tránsito en todo momento.
- El huésped debe informar a Capitalia el registro de su vehículo y actualizarlo cuando sea necesario.

## 21. MUDANZAS

- El huésped deberá informar a Capitalia por escrito con al menos 24 horas de anticipación.
- Capitalia asignará la puerta de acceso y el elevador correspondiente para las maniobras.
- Horario permitido: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.; sábados y domingos de 9:00 a 14:00 hrs.
- Cualquier daño ocasionado al inmueble durante la mudanza será responsabilidad del huésped.

## SECCIÓN III — TABLA DE MULTAS Y SANCIONES

---



## 22. MULTAS APLICABLES

Infracción	Multa
Ruido excesivo (música, aparatos electrónicos, disturbios)	\$5,000 MXN
Visita en Áreas Comunes sin Residente presente	\$2,000 MXN
Alteración de diseño, paredes, puertas o ventanas exteriores	\$2,000 MXN
Fumar (incluyendo cigarrillos electrónicos) en Áreas Comunes o unidad	\$8,000 MXN
Manejo inadecuado de basura / tirar basura en áreas comunes	\$5,000 MXN
Daño a mobiliario de Áreas Comunes (más costo de reparación/sustitución)	\$5,000 MXN
Uso de aparatos electrónicos a volumen excesivo en Áreas Comunes	\$5,000 MXN
No limpiar tras uso de instalaciones y Áreas Comunes	\$2,000 MXN
Consumo de estupefacientes o sustancias prohibidas en Áreas Comunes	\$10,000 MXN
Ingreso de armas al complejo	\$10,000 MXN
Mascota sin collar/correa fuera de la unidad	\$2,000 MXN
No recoger desechos de mascota	\$3,000 MXN
Daños durante mudanza (más costo de reparación)	\$3,000 MXN
Infracción de velocidad o tránsito en estacionamiento	\$3,000 MXN
Equipo de gimnasio dañado por uso inadecuado (más costo de reparación)	\$5,000 MXN
Llevar equipo del gimnasio a la unidad	\$5,000 MXN

### Procedimiento de cobro

- Capitalia notificará por escrito al huésped o responsable sobre la infracción y la sanción correspondiente.
- Primera incidencia: se aplica la multa establecida en la tabla.
- Reincidencias: la multa será el doble del monto de la primera incidencia.
- La multa deberá pagarse dentro de los 5 días naturales siguientes a la notificación.
- El incumplimiento continuo podrá resultar en cancelación de la reservación, suspensión de servicios o acciones legales.

## SECCIÓN IV — PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

### 23. AVISO DE PRIVACIDAD

CAPITALIA

+52 (55) 3000 5555  
—  
hello@capitalia.co

Paseo de la Reforma 215, Primer Piso,  
Lomas de Chapultepec I Sección,  
Miguel Hidalgo, 11000, CDMX.



De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Capitalia Living, S.A. de C.V. es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba en el marco de la relación de hospedaje. El domicilio de la empresa es Avenida Paseo de la Reforma 215, Piso 3, Oficina 28, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México.

### Información que Capitalia recaba

- Datos de perfil: nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono y correo electrónico.
- Verificación de identidad: imagen de identificación oficial (INE o pasaporte) y, en su caso, selfie para verificación.
- Información de pago: datos de la tarjeta, fecha, hora, monto y correo registrado.
- Información automática: geolocalización (según permisos del dispositivo), búsquedas, visitas y datos del dispositivo.
- Información de terceros: si el huésped vincula su cuenta a plataformas como Google.
- Datos adicionales: información demográfica, de comportamiento o de prevención de fraude cuando sea necesario.

### Finalidad del tratamiento

- Prestación del servicio de hospedaje y gestión de reservaciones.
- Prevención e identificación de fraudes y cumplimiento de obligaciones legales (incluyendo PLD).
- Envío de comunicaciones, publicidad y promociones de servicios Capitalia.
- Resolución de controversias y cumplimiento de normativa interna.

### Compartición de información

Capitalia puede compartir la información del huésped con el personal de limpieza, administración y seguridad de los alojamientos, y con proveedores de servicios (como empresas de seguros) cuando sea necesario para garantizar la calidad de la estancia.

### Derechos del titular (ARCO)

El titular de los datos personales puede ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición enviando su solicitud por escrito a: [reservations@capitalia.co](mailto:reservations@capitalia.co) o en el domicilio indicado anteriormente.

### Conservación y seguridad

Capitalia conservará los datos del huésped el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas y las obligaciones legales aplicables. La empresa trabaja en la mejora continua de sus mecanismos de seguridad para proteger la información de sus clientes.

Capitalia se reserva el derecho de actualizar este aviso de privacidad. Cualquier cambio será notificado por medios electrónicos.

## SECCIÓN V — DISPOSICIONES LEGALES

### 24. USO HABITACIONAL Y LEY DE EXTINCIÓN DE DOMINIO

La unidad será utilizada única y exclusivamente para uso habitacional. Queda prohibido al huésped usar el inmueble para cualquier fin distinto. Está prohibido cometer actos ilícitos de cualquier naturaleza en el inmueble, incluyendo los establecidos en el Artículo 4° de la Ley de Extinción de Dominio y el Artículo 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En el supuesto de que el huésped incurra en algún ilícito vinculado con delincuencia organizada, secuestro, delitos contra la salud, trata de personas, corrupción, robo de vehículos, extorsión u otros delitos tipificados en el Código Penal de la Ciudad de México o el Código Penal Federal, el huésped será responsable de todos



los eventos ocurridos en el inmueble y se obliga a liberar y eximir de toda responsabilidad a Capitalia, así como a restituir la posesión legal y material del inmueble de forma inmediata.

## 25. FUERZA MAYOR Y CASOS FORTUITOS

Capitalia evaluará individualmente solicitudes de cancelación o modificación derivadas de fuerza mayor debidamente documentadas (enfermedad grave, fallecimiento de familiar directo, desastre natural, restricción gubernamental de viaje), sujetas a aprobación discrecional de la Dirección de Operaciones. La presentación de documentación no garantiza exención de penalidades.

## 26. DIVISIBILIDAD

Si alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada inválida, inaplicable o nula por una autoridad competente, dicha disposición será modificada e interpretada de manera que se cumplan sus objetivos en la mayor medida posible conforme a la ley aplicable, y las demás disposiciones continuarán en plena vigencia y efecto.

## 27. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

En caso de cualquier inconformidad relacionada con los presentes Términos y Condiciones o con el servicio de hospedaje, el huésped acepta intentar resolver la disputa de manera informal contactando a Capitalia en primera instancia a través de [reservations@capitalia.co](mailto:reservations@capitalia.co) antes de iniciar cualquier procedimiento formal.

## 28. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Capitalia se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. En caso de cambios materiales, se realizarán esfuerzos razonables para notificar al huésped con al menos 30 días de anticipación antes de que entren en vigor. Las modificaciones aplicarán a reservaciones realizadas con posterioridad a su publicación.

## 29. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Al confirmar una reservación directa con Capitalia por cualquier medio —pago parcial o total, confirmación por correo electrónico o mensaje— el huésped reconoce haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones en todas sus secciones, los cuales tienen carácter obligatorio y vinculante desde el momento de la confirmación.

### Hospitality Terms and Conditions

Cancellation, Operations, Stay and Coexistence Policies

Version 2025.5 | Effective January 1, 2025

---

These policies form an integral part of the lodging agreement between Capitalia Living, S.A. de C.V. ("Capitalia" or "host") and the guest or contracting agency ("guest"). By confirming a direct reservation through any channel—including email, phone or the company's own website—the guest declares having read, understood and expressly accepted the conditions set forth in this document. For reservations made through external platforms (OTAs), the cancellation policy of the rate contracted on each channel applies.

## SECTION I — RESERVATIONS AND CANCELLATIONS

---



## 1. CHECK-IN AND CHECK-OUT TIMES

Service	Time
Check-in	From 4:00 PM
Check-out	Until 11:00 AM

- Early check-in and late check-out are subject to availability and may generate an additional charge according to the property's policies.
- Failure to arrive within the established times without prior notice will result in the application of the No Show Policy described in Clause 9.

## 2. STANDARD CANCELLATION POLICY

Applies exclusively to direct reservations with a duration of less than 28 consecutive nights, under a standard rate. Does not apply to Non-Refundable rates or reservations made through OTAs.

Cancellation Timing	Penalty	Adicional Charge
<b>Within the first 24 hours</b> after confirmation, as long as <b>check-in is not on the same day</b>	No penalty - 0% of the total stay amount	100% of the amount paid will be refunded; no additional amount will be charged
After the first 24 hours following confirmation, with <b>14 or more calendar days before check-in</b>	No penalty - 0% of the total stay amount	100% of the amount paid will be refunded; no additional amount will be charged
Between 7 and 13 calendar days before check-in	50% of the total stay amount	Any amount already paid will be retained and, if applicable, the registered card will be automatically charged for the remaining amount necessary to complete the 50%
Less than 7 calendar days before check-in	100% of the total stay amount	Any amount already paid will be retained and, if applicable, the registered card will be automatically charged for the remaining amount necessary to complete the 100%
Within the first 24 hours after confirmation, when check-in is on the same day	100% of the total stay amount	Any amount already paid will be retained and, if applicable, the registered card will be automatically charged for the remaining amount necessary to complete the 100%

**Operational note:** For reservations with check-in on the same day as confirmation, the 24-hour free cancellation window does not apply. The policy based on days of advance notice applies from the moment of confirmation.

## 3. CANCELLATION ON EXTERNAL PLATFORMS (OTAS)



Reservations made through external platforms (Airbnb, Booking.com, Expedia, Vrbo or others) are governed exclusively by the cancellation policy of the rate contracted on that channel. Capitalia does not guarantee free cancellation on OTA reservations unless expressly stated in the platform confirmation.

#### Reference policies by channel:

- Airbnb: 5 days before arrival.
- Booking.com: 1 day before arrival. Accidental booking protection applies in qualifying cases.
- Expedia: 1 day before arrival.
- Vrbo: full refund with 14 or more days notice; 50% between 7 and 13 days; no refund with less than 7 days.
- Secondary channels (TravelStaytion, Blueground, BnB Finder and others): 7-day policy before arrival.
- All channels also offer a Non-Refundable rate option.

**Operational note:** *In case of dispute, the reservations team must refer exclusively to the rate conditions confirmed in the channel of origin.*

## 4. NON-REFUNDABLE RATE

Reservations contracted under a Non-Refundable rate require full payment at the time of confirmation. Any cancellation, modification, stay reduction, early departure or no-show generates a penalty of 100% of the total amount, without exception. All amounts paid are definitively non-refundable and any outstanding balance remains fully enforceable.

**Operational note:** *Confirm verbally and in writing the non-refundable nature before processing the charge. It is recommended to obtain explicit electronic confirmation from the guest.*

## 5. LONG-TERM STAY POLICY (28 NIGHTS OR MORE)

Applies to all reservations with a duration of 28 or more consecutive nights and supersedes any other cancellation policy. Formalization requires signing the Long-Term Lodging Agreement issued by Capitalia.

### Full payment obligation

In the event of cancellation, modification, reduction of stay, early departure, or no-show, regardless of when it occurs, the guest shall be required to pay **100% of the total price of the stay**. Accordingly, no refund of any amounts paid shall be issued, and Capitalia may retain such amounts and/or **automatically charge the registered card** for any outstanding balance until **100% of the total reservation amount** has been collected. Cancellation shall not release or suspend this payment obligation.

### Explicit acceptance

By confirming a long-term stay reservation, the guest expressly acknowledges and agrees that such reservation is **final, non-cancellable, and non-refundable**, as well as the guest's unconditional obligation to pay **100% of the total price of the stay**, even in the event of cancellation, modification, reduction of stay, early departure, or no-show.

## 6. MODIFICATIONS, DATE CHANGES AND EARLY DEPARTURES

- All date modifications, night reductions, extensions or early departures are subject to availability and written management approval.
- Extensions are contracted at the rate in effect on the date of request, which may differ from the original rate.
- Voluntary early departure does not generate a refund for unused nights under any rate.
- Capitalia does not guarantee availability of the same unit in authorized date modifications.



## 7. RELOCATION POLICY

Capitalia may relocate the guest to an equivalent or superior unit without refund. If only an inferior unit is available, the guest may accept with a rate adjustment or cancel with a full refund. Capitalia will notify with as much advance notice as possible.

## 8. PAYMENT METHODS, GUARANTEES AND PENALTY COLLECTION

By confirming the reservation, the guest authorizes Capitalia to process the corresponding charges to the registered payment method. If the charge cannot be processed due to causes attributable to the guest, Capitalia may demand payment through administrative and/or legal collection procedures, including the issuance of the corresponding invoice.

## SECTION II — OPERATIONS AND COEXISTENCE

---

### 9. NO SHOW AND LATE ARRIVAL

#### No Show

A reservation shall be deemed a **No Show** if the guest does not arrive on the confirmed check-in date without having provided prior written notice of their absence or delay. If 24 hours pass from check-in without any communication from the guest, Capitalia may release the unit without affecting the guest's payment obligation. In such case, a penalty equal to **100% of the total price of the stay** shall apply, with any amounts previously paid being retained and any outstanding balance being **automatically charged to the registered card**.

#### Late arrival

The guest must notify management in advance of any arrival after the official check-in time, indicating estimated arrival time. Without prior notification, the No Show Policy may apply.

**Operational note:** *Communicate this requirement in the confirmation message and in the pre-arrival message sent 48–72 hrs. before check-in.*

### 10. RESERVATION HOLDER, SECONDARY GUEST AND SUBLETTING

#### Reservation holder and secondary guest

Access to the unit is granted only to the reservation holder. If the holder has made the reservation for a third party, they must notify Capitalia in writing before check-in and submit official identification of the secondary guest for validation. Without this prior process, Capitalia reserves the right to deny access.

#### Subletting prohibition

It is expressly prohibited to sublet, transfer, assign or commercially exploit the use of the unit to third parties, whether for a fee or free of charge. Violation will result in immediate cancellation without refund and may lead to legal action.

### 11. MINORS (CHILDREN AND ADOLESCENTS)

In compliance with the current Mexican legal framework and Capitalia's Protocol for the Protection of Children and Adolescents, when a guest intends to stay in the company of a minor, they must provide digitally, at least 24 hours before check-in, the following information:

- Full names of the minors who will accompany them.
- Gender and date of birth of the minors.



- Relationship or specification that guardianship of the minors is exercised.
- Official document proving the identity of the minors (birth certificate or passport).
- Official document proving the relationship with the minors, or judicial resolution granting guardianship.

Documents provided digitally must be presented in original at check-in, and Capitalia staff will file copies in the guest's record.

## 12. OCCUPANCY AND ADDITIONAL GUESTS

- The number of occupants may not exceed the number confirmed in the reservation or the unit's maximum permitted capacity.
- Additional guests require prior written authorization and may generate additional charges.
- Entry of unregistered persons without prior authorization may result in immediate cancellation without refund.
- Capitalia may request official identification from all occupants at any time.

## 13. GENERAL COEXISTENCE RULES

All guests, their visitors, guests, employees and/or dependents must conduct themselves in accordance with good faith, good customs, morality, public order and decorum, refraining from actions that cause disturbances or affect the tranquility, security or proper functioning of the property.

- Playing music or using electronic devices at excessive or disturbing volumes is prohibited.
- Hanging garments, towels, sheets or advertising banners on railings or areas visible from the exterior is prohibited.
- Creating unsanitary conditions, including excessive waste accumulation or emission of harmful odors, is prohibited.
- Altering in any way the fire systems, alarms, smoke detectors, fire extinguishers and signage is prohibited.
- Bringing any type of weapon considered dangerous under current law into the complex is strictly prohibited.
- Entry, possession or consumption of narcotics, harmful substances, drugs or flammable substances in units and common areas is strictly prohibited.
- Conduct promoting discrimination, violence, harassment or hatred is prohibited.

## 14. VISITORS

The guest is responsible for the conduct of all persons they allow access to the property. All visitors must register at the entrance and present official identification. Visitors must always be accompanied by the registered guest in common areas; access to these areas will not be granted without the registered guest present.

## 15. MAINTENANCE AND UNIT PRESERVATION

- No guest may carry out repairs, modifications or adaptations to the unit on their own. Any defect must be reported to Capitalia.
- Guests may not vary the design, style, layout, or structure of the unit, nor decorate exterior walls, doors or windows.
- Guests must use drains, toilets, sinks and basins appropriately. Cardboard, heavy paper, cotton, sanitary towels, bones and rigid objects must not be disposed of through these.



- Maintenance work in common areas must be permitted by the guest, even if it may cause temporary inconvenience.

## 16. NO SMOKING POLICY

Smoking is prohibited in all units and common areas of the property. This prohibition includes electronic cigarettes and vaporizers. Violation will result in a fine of \$8,000 MXN applied to the registered guest.

## 17. WASTE MANAGEMENT

- Each guest is responsible for taking waste generated inside the unit to the designated garbage room on their floor.
- Waste must be placed in closed bags or containers, with no liquids on the exterior.
- Cardboard boxes must be dismantled and folded before being placed in the garbage room.
- Littering in hallways, elevators, lounge areas, terraces or any common circulation area is prohibited.

## 18. COMMON AREAS

Each guest may use and enjoy the common areas according to their ordinary nature and purpose, without restricting or burdening the rights of other residents.

- Common area furniture must be returned to its original position after use and may not be brought into units.
- Upon concluding use of the facilities and common areas, the guest must clean up and collect any waste generated.
- Objects may not be left in hallways, elevators or passageways that impede transit.
- Capitalia is not responsible for loss, forgotten items or damage to personal belongings in common areas.

## 19. PETS

- Only pets whose ownership is not prohibited by federal or local authorities are permitted.
- Pets must be vaccinated and have current sanitary certificates.
- Outside the unit, dogs and cats must always wear a collar and be on a leash.
- Guests are responsible for collecting their pets' waste.
- Pets may not be tied to the balcony or have exclusive access to that area; the animal must have free access to the unit at all times.
- Guests are responsible for any damage to the property caused by their pets.
- Capitalia staff are not authorized to care for, feed or walk pets.

## 20. PARKING

- Access to the parking lot is exclusively for parking the registered guest's vehicle.
- Access by cargo trucks and similar vehicles is prohibited.
- Speed limits and traffic instructions must be respected at all times.
- Guests must inform Capitalia of their vehicle registration and update it when necessary.

## 21. MOVING IN / MOVING OUT

- The guest must notify Capitalia in writing at least 24 hours in advance.
- Capitalia will assign the access door and elevator for the move.



- Permitted hours: Monday to Friday 9:00 AM to 6:00 PM; Saturday and Sunday 9:00 AM to 2:00 PM.
- Any damage to the property during the move is the guest's responsibility.

## SECTION III — FINES AND PENALTIES

---

### 22. APPLICABLE FINES

Violation	Fine
Excessive noise (music, electronic devices, disturbances)	\$5,000 MXN
Visitor in Common Areas without Resident present	\$2,000 MXN
Alteration of design, exterior walls, doors or windows	\$2,000 MXN
Smoking (including e-cigarettes) in Common Areas or unit	\$8,000 MXN
Improper waste management / littering in common areas	\$5,000 MXN
Damage to Common Area furniture (plus repair/replacement cost)	\$5,000 MXN
Use of electronic devices at excessive volume in Common Areas	\$5,000 MXN
Failure to clean after use of facilities and Common Areas	\$2,000 MXN
Consumption of narcotics or prohibited substances in Common Areas	\$10,000 MXN
Bringing weapons into the complex	\$10,000 MXN
Pet without collar/leash outside the unit	\$2,000 MXN
Failure to collect pet waste	\$3,000 MXN
Damage during move-in/move-out (plus repair cost)	\$3,000 MXN
Speed or traffic violation in parking lot	\$3,000 MXN
Gym equipment damaged through misuse (plus repair cost)	\$5,000 MXN
Removing gym equipment to unit	\$5,000 MXN

#### Collection procedure

- Capitalia will notify the guest or responsible party in writing of the violation and corresponding penalty.
- First offense: the fine specified in the table will be applied.
- Repeat offenses: the fine will be double the amount of the first offense.
- The fine must be paid within 5 calendar days of notification.
- Continued non-compliance may result in cancellation of the reservation, suspension of services or legal action.



## SECTION IV — PRIVACY AND PERSONAL DATA

---

### 23. PRIVACY NOTICE

In accordance with the Mexican Federal Law for the Protection of Personal Data in Possession of Private Parties, Capitalia Living, S.A. de C.V. is responsible for the processing of personal data collected in the context of the lodging relationship. The company's address is Avenida Paseo de la Reforma 215, Floor 3, Office 28, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Mexico City.

#### Information Capitalia collects

- Profile data: full name, date of birth, address, phone number and email address.
- Identity verification: image of official identification (INE or passport) and, where applicable, a selfie for verification.
- Payment information: card data, date, time, amount and registered email.
- Automatic information: geolocation (based on device permissions), searches, visits and device data.
- Third-party information: if the guest links their account to platforms such as Google.
- Additional data: demographic, behavioral or fraud prevention information when necessary.

#### Purpose of processing

- Provision of the lodging service and reservation management.
- Prevention and identification of fraud and compliance with legal obligations (including Anti-Money Laundering).
- Sending communications, advertising and promotions for Capitalia services.
- Dispute resolution and compliance with internal regulations.

#### Information sharing

Capitalia may share guest information with cleaning, administration and security personnel of the accommodations, and with service providers (such as insurance companies) when necessary to guarantee the quality of the stay.

#### Data subject rights (ARCO)

The data subject may exercise their rights of Access, Rectification, Cancellation and Opposition by sending a written request to: [reservations@capitalia.co](mailto:reservations@capitalia.co) or at the address indicated above.

#### Data retention and security

Capitalia will retain guest data for the time necessary to fulfill the described purposes and applicable legal obligations. The company continuously improves its security mechanisms to protect customer information. Any changes to this privacy notice will be communicated electronically.

## SECTION V — LEGAL PROVISIONS

---

### 24. RESIDENTIAL USE AND ASSET RECOVERY LAW

The unit shall be used exclusively for residential purposes. The guest is prohibited from using the property for any other purpose. Committing illegal acts of any nature on the premises is prohibited, including those established in Article 4 of the Asset Recovery Law (Ley de Extinción de Dominio) and Article 22 of the Political Constitution of the United Mexican States.



In the event the guest engages in illegal activities related to organized crime, kidnapping, drug-related offenses, human trafficking, corruption, vehicle theft, extortion or other crimes under the Penal Code of Mexico City or the Federal Penal Code, the guest shall be solely responsible for all events occurring on the premises and agrees to fully release and indemnify Capitalia, and to immediately return legal and physical possession of the property.

## **25. FORCE MAJEURE AND FORTUITOUS EVENTS**

Capitalia will individually evaluate cancellation or modification requests arising from duly documented force majeure (serious illness, death of immediate family member, natural disaster, government travel restriction), subject to discretionary approval by Operations Management. Submission of documentation does not in itself guarantee exemption from penalties.

## **26. SEVERABILITY**

If any provision of these Terms and Conditions is held to be invalid, unenforceable or null by a competent authority, such provision will be modified and interpreted to accomplish its objectives to the greatest extent possible under applicable law, and the remaining provisions will continue in full force and effect.

## **27. DISPUTE RESOLUTION**

In the event of any dispute related to these Terms and Conditions or the lodging service, the guest agrees to first attempt to resolve the matter informally by contacting Capitalia through [reservations@capitalia.co](mailto:reservations@capitalia.co) before initiating any formal proceeding.

## **28. MODIFICATIONS TO TERMS**

Capitalia reserves the right to modify these Terms and Conditions at any time. For material changes, reasonable efforts will be made to provide at least 30 days' notice before the changes take effect. Modifications will apply to reservations made after their publication.

## **29. ACCEPTANCE OF CONDITIONS**

By confirming a direct reservation with Capitalia through any means —partial or full payment, confirmation by email or message— the guest acknowledges having read, understood and fully accepted these Terms and Conditions in all their sections, which are mandatory and binding from the moment of confirmation.