

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 3 de 15
---	-------------------------	---

TÉRMINOS Y CONDICIONES

RESERVACIONES Y PAGOS

Tiempo máximo de cancelación: Para tarifas flexibles se permite cancelaciones o modificaciones hasta 48 horas en temporada baja y 72 horas en temporada alta antes de la fecha de Check In. La modificación de la reserva es válida hasta 1 año, sujeta a disponibilidad de habitaciones y de la tarifa. Para tarifas no Reembolsables, no aplicará tiempo máximo, en este caso será el 100% de penalidad. Para reservas de grupos estará sujeto a lo acordado previamente.

Temporada alta: 01 enero – 15 enero, semana santa, fines de semana festivos, semana de receso, 15 diciembre – 31 diciembre

Temporada baja: Resto del año

No show: El huésped al no ser presentado en la fecha de la reserva, deberá pagar una noche de la reserva.

Salida anticipada: Corresponde a la salida del huésped antes de la fecha reservada. El huésped deberá informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida, para que el alojamiento pueda hacer uso de la habitación. En caso de no informar con anticipación el huésped estará sujeto al cobro de las noches. Realizar cobro del 100% de las noches para reservas de grupos. No aplica para reservas individuales, salvo en temporada alta.

Horario de Check In: Se pondrá a disposición la habitación al huésped después de las 3:00 pm

Horario de Check Out: El huésped deberá entregar la habitación antes de las 11:00 am

Early Check In: Esta se podrá realizar de acuerdo a solicitud y disponibilidad. Podrá generar cargos adicionales. No incluye desayuno.

Late Check Out: Esta se podrá realizar de acuerdo a solicitud y disponibilidad. Entre las 3pm y las 6pm se cobrará media tarifa adquirida en la estadía del hotel. Late Check Out después de las 6pm se cobrará la tarifa completa adquirida durante la estadía del huésped.

Persona adicional: Personas adicionales en el ingreso a la habitación, genera un costo adicional.

Persona adicional (pasadía): Persona adicional durante el día, deberá pagar el costo denominado como pasadía.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 4 de 15
---	-------------------------	---

Registro de menores de edad: Los huéspedes que viajan con personas menores de edad, deberán presentar el documento de identificación de los menores de edad que demuestre el parentesco. Si el menor de edad no viaja con sus padres. Si el menor de edad no viaja en compañía de sus padres, usted deberá entregar en la recepción, adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al hotel. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El alojamiento rural PARAÍSO VERDE se encuentra comprometido con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos, mediante la medición y control del impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

LEY ESCNNA

El alojamiento rural Paraíso Verde apoya y da cumplimiento a las leyes 679 del 2001 (Art. 16, 17 y 19), 1336 del 2009, Ley de 2000 y la resolución 3840 del 2009. Las cuales tienen como objetivo dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y las demás formas de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL

El alojamiento rural Paraíso verde esta comprometido con la protección de la flora y la fauna de la región y de nuestro país. Por esta razón no invita a la participación de prácticas en contra de la flora y la fauna de nuestro país en cumplimiento de la Ley 1333 de 2009. Donde esta prohibida la extracción de flora y/o fauna del alojamiento. Así mismo no apoyamos el consumo de especies de flora y fauna vedadas o prohibidas por la ley.

POLÍTICA DE BIENES SOCIO-CULTURALES

El alojamiento Rural Paraíso Verde no apoya el comercio ilegal de bienes culturales, respetamos y promovemos la conservación de nuestra cultura, de acuerdo con la ley 63 de 1986 para la prevención del tráfico ilegal de los bienes culturales y la ley 1185 de 2008 que busca la

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 5 de 15
---	-------------------------	---

protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la nación.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo al alojamiento rural PARAÍSO VERDE, el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados a través de la página web, correo electrónico, llamada telefónica, al momento de realizar el ingreso, entre otros. El alojamiento informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que modifiquen, regulen o amplíen la regulación sobre la materia.

RESPIRE TRANQUILO, ESPACIO LIBRE DE HUMO

En cumplimiento a la ley de espacios libres de humo 1335/2009 y la resolución 1956/2008 el alojamiento rural Paraíso Verde se vincula a esta; la cual prohíbe fumar en sitios interiores o cerrados (habitaciones y salones) de lugares de trabajo y/o públicos y sitios demarcados como espacios libres de humo., favoreciendo así la salud de nuestros huéspedes y visitantes. Sí el cliente o huésped incumple esta obligación, deberá pagar una penalidad de \$100.00 COP, por incumplimiento de sus obligaciones.

POLÍTICA DE RETRACTO

Cuando reserve a través de nuestra página web www.paraísoverdemanizales.com, podrá hacer le retracto a más tardar dentro de los siguientes 5 días hábiles siguientes a partir de la confirmación de compra. El retracto no procederá para reservas cuya fecha de ingreso sea antes de cinco días.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 6 de 15
---	-------------------------	---

REGLAMENTO DE HUÉSPEDES

Para ingresar a las instalaciones se debe realizar el registro de ingreso de cada uno de los visitantes, presentar el documento de identidad, cancelar el valor correspondiente a la estadía y aceptar el reglamento del establecimiento.

Todas las personas que se hospeden en el establecimiento, durante su estadía, estarán sujetas a este reglamento, el que se considera un contrato de adhesión que se debe cumplir. Caso contrario, la administración se reserva el derecho de admisión y permanencia.

El pago del alojamiento se debe de realizar en el momento de ingreso.

El ingreso (Check In) al hotel se puede realizar después de las 3:00 pm y la salida (Check Out) debe de realizarse antes de las 11:00 am. Las habitaciones vencen a las 11:00 am, después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.

Las habitaciones se limpian y ordenan diariamente, las sabanas y las toallas se cambian cada 3 días.

Ningún huésped tiene derecho a dar alojamiento a ninguna persona sin el consentimiento previo de la gerencia, en todo caso deberán llevarse a cabo los tramites correspondientes para su registro y el pago de la cuota de hospedaje respectiva.

Se prohíbe la entrada de menores de edad sin sus padres o tutor legal.

El alojamiento no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor, documentos y/o dinero que no estén bajo su custodia.

El mal uso o desperfectos que se ocasionen a las instalaciones del alojamiento rural, serán cargados a la cuenta del huésped.

Queda estrictamente prohibido hacer ruido en las habitaciones o pasillos del alojamiento rural. Desde las 9:00 pm hasta las 9:00 am.

Entre las 9:00 am y las 9:00 pm se permite escuchar música solo a un volumen moderado (bajo)

El alojamiento rural se declara libre de humo, por lo que estará prohibido fumar en las habitaciones y áreas comunes alrededor de la casa. Sí el huésped incumple esta normativa, deberá pagar una penalidad de COP 100.000.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 7 de 15
---	-------------------------	---

Esta prohibido el consumo de cualquier sustancia psicoactiva.

Para realizar el ingreso de bebidas alcohólicas al alojamiento rural se debe de pagar una tarifa de descorche por unidad de \$10.000

Está prohibido el ingreso de mascotas al establecimiento.

Esta prohibida la extracción de flora y fauna.

Debido a la seguridad del alojamiento rural, la portada principal solo estará abierta desde las 7:00AM hasta las 8:00 PM. Sí requiere ingresar o salir en un horario diferente se deberá informar en la administración.

La perdida de la llave de habitación asignada generara un costo adicional de \$30.000

Esta prohibido extender toallas, ropa u otros elementos en los corredores o chambranas del alojamiento. (Favor informar al personal para extender los elementos en la lavandería)

Para quejas y/o sugerencias, diríjase a la recepción y pregunte por el gerente a cargo.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente