

*No imprimir esta página.*

**Control de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Cambios o Modificaciones</b>
<b>00</b>	21-Ago-17	Ingrid Z. Amaya Asistente de SGI	Claudia M. Roncancio Jefe Corporativo del SGI	Creación del documento
<b>01</b>	26-Mar-19	Sandra Pabón Cabrera Coordinador DCO	Alejandro Blanco Director Corporativo de Operaciones	Derechos y Deberes clientes, huéspedes y visitantes en inglés.

## 1. OBJETIVO

Promover, divulgar y amparar la responsabilidad de y para con los clientes, huéspedes y visitantes en Hoteles **ESTELAR**, estableciendo derechos y deberes sostenibles que aseguren la integridad de la prestación del producto/servicio requerido en las operaciones.

## 2. ALCANCE

Aplica para los clientes, huéspedes y visitantes que requieren los servicios de Hoteles **ESTELAR** en Colombia.

## 3. RESPONSABLES

- Directores Corporativos
- Gerente General (Hotel)
- Jefes Áreas
- Colaboradores Hoteles ESTELAR

## 4. GENERALIDADES

### 4.1. DERECHOS DE LOS CLIENTES, HUÉSPEDES Y VISITANTES / *RIGHTS OF CUSTOMERS, GUESTS AND VISITORS*

- Recibir los servicios ofrecidos por Hoteles **ESTELAR** de conformidad con la ley, los reglamentos respectivos y la promesa de venta. / *Receive the services offered by Hoteles ESTELAR in accordance with the law, the respective regulations and the promise of sale* /.
- Obtener información sobre los lugares de interés turístico de la región. / *Get information about the places of tourist interest of the región* /.
- Conocer la política de sostenibilidad de hoteles **ESTELAR**. / *To know the sustainability policy of Hoteles ESTELAR* /.
- Ser tratados con amabilidad dignidad y respeto. / *Be treated with kindness, dignity and respect* /.
- Ser partícipe de las actividades (campañas, entre otras) referente a sostenibilidad realizadas en Hoteles **ESTELAR**. / *Participate in activities (campaigns, among others) regarding sustainability made in Hoteles ESTELAR* /.
- Contar con un canal de comunicación hacia el Hotel con el fin de informar la calidad del servicio y el cumplimiento de la política de sostenibilidad. / *Have a communication channel to the Hotel in order to inform the quality of the service and compliance with the sustainability policy* /.
- Conocer sobre la fauna y flora en peligro de extinción de cada región. / *Know the fauna and flora in danger of extinction in each región* /.

**4.2. DEBERES DE LOS CLIENTES, HUÉSPEDES Y VISITANTES / DUTIES OF CUSTOMERS, GUESTS AND VISITORS /**

- i. Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región. / *Respect the culture, beliefs, traditions and habits of the people of the región /.*
- ii. Dar un uso adecuado a las instalaciones de los Hoteles **ESTELAR**. / *Give adequate use to the facilities of Hoteles **ESTELAR** /.*
- iii. Hacer uso racional de recursos naturales. / *Make rational use of natural resources /.*
- iv. Respetar los espacios libres de humo. / *Respect smoke-free spaces.*
- v. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). / *Comply with the legal requirements for the prevention of the sexual exploitation of children and adolescents (ESCNNA) /.*
- vi. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. / *Fulfill contractual conditions for the provision of service /.*
- vii. Respetar la tranquilidad de los demás huéspedes y visitantes. / *Respect the tranquility of other guests and visitors /.*
- viii. Hacer separación en la fuente de los residuos generados. / *Make separation at the source of waste generated /.*
- ix. Cumplir con la normatividad legal vigente respecto a la protección de fauna y flora silvestre. / *Comply with current legal regulations regarding the protection of wild fauna and flora /.*

*No imprimir esta página.*

**Revisión y Aprobación del Documento**

<b>Elaboró</b> Sandra Pabón Cabrera	<b>Revisó</b> Alejandro Blanco Ruiz	<b>Aprobó</b> Alejandro Blanco Ruiz	<b>Fecha de Publicación</b> 03-Mar-20
<b>Cargo</b> Jefe Corporativo SGI	<b>Cargo</b> Director Corporativo de Operaciones	<b>Cargo</b> Director Corporativo de Operaciones	