

No imprimir esta página.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Cambios o Modificaciones
00	21-Ago-17	Ingrid Z. Amaya Asistente de SGI	Claudia M. Roncancio Jefe Corporativo del SGI	Creación del documento

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

- Recibir los servicios ofrecidos por Hoteles **ESTELAR** de conformidad con la ley, los reglamentos respectivos y la promesa de venta.
- Obtener información sobre los lugares de interés turístico de la región.
- Conocer la política de sostenibilidad de hoteles **ESTELAR**.
- Ser tratados con amabilidad dignidad y respeto.
- Ser partícipe de las actividades (campañas, entre otras) referente a sostenibilidad realizadas en 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.
- Conocer sobre la fauna y flora en peligro de extinción de cada región.

4.2. DEBERES DE LOS CLIENTES, HUÉSPEDES Y VISITANTES

- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región.
- Dar un uso adecuado a las instalaciones de los Hoteles **ESTELAR**.
- Hacer uso racional de recursos naturales.
- Respetar los espacios libres de humo.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).

- vi. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.
- vii. Respetar la tranquilidad de los demás huéspedes y visitantes.
- viii. Hacer separación en la fuente de los residuos generados.
- ix. Cumplir con la normatividad legal vigente respecto a la protección de fauna y flora silvestre.

No imprimir esta página.

Revisión y Aprobación del Documento

Elaboró Ingrid Z. Amaya	Revisó Claudia M. Roncancio	Aprobó Alejandro Blanco Ruiz	Fecha de Publicación 31-Ago-17
Cargo Asistente de SGI	Cargo Jefe Corporativo del SGI	Cargo Director Corporativo de Operaciones	