

1. OBJETIVO

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva de habitación adquirida en Hoteles **ESTELAR**, en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables.

2. ALCANCE

Aplica para el cliente que ha adquirido una reserva individual de alojamiento (habitaciones) en los hoteles de la cadena Hoteles **ESTELAR**.

3. RESPONSABLES

- Gerente Corporativo Canal
- Gerente de Cuenta
- Gerente General (Hotel)
- Gestor de Negocio
- Jefe / Coordinador de Recepción
- Cajero Recepcionista
- Asesor de Reservas
- Cliente

4. GENERALIDADES

4.1. POLÍTICA DE CHECK IN (INGRESO AL HOTEL) Y CHECK OUT (SALIDA DEL HOTEL)

Su reserva inicia a las 15 horas (3:00 p. m.) del día de llegada y finaliza a las 13:00 horas (1:00 p. m.) del día de salida.

4.2. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

Usted podrá cancelar o modificar su(s) reserva(s) sin penalidad, si lo hace antes de las 15 horas (3:00 p. m.) del día anterior de su fecha de llegada, en caso de no hacer uso de su reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, le será cobrada una penalidad por el valor de la primera noche de alojamiento más impuestos y servicios adicionales reservados. **No aplica para tarifas no reembolsables.**

4.3. POLÍTICA DE REGISTRO DE MENORES DE EDAD

Si viaja con su hijo menor de dieciocho (18) años de edad, debe presentar el documento de identificación del menor de edad y el documento que corrobore el parentesco en primer grado de consanguinidad (padre biológico - hijo) o primer grado de parentesco civil (padre adoptivo - hijo adoptivo).

Si el menor de edad no viaja en compañía de sus padres, será indispensable que el adulto responsable entregue en la recepción, además del documento de identificación del menor, el permiso de los padres con presentación personal ante notario público, junto con la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permitirá el ingreso de los menores de edad al hotel. Lo anterior de conformidad con la ley.

El huésped asume la responsabilidad de supervisar en todo momento de su estancia en el hotel a los menores de edad que lo acompañen.

4.4. POLÍTICA EARLY CHECK IN

- a. Sujeto a disponibilidad.
- b. Ingreso antes de las 6:00 a.m. se cobra la totalidad de la noche, otorgando el desayuno si la tarifa de los siguientes días lo tiene incluido.
- c. Ingreso entre 6:00 a.m. y 9:00 a.m. se cobra media tarifa adquirida en su estadía, otorgando el desayuno en el caso que la tarifa de los días siguientes no la tenga incluida.
- d. Después de las 9:00 a.m. se otorga el ingreso a la habitación como una atención por parte del Hotel, sin desayuno.

4.5. POLÍTICA EARLY DEPARTURE

- a. Informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida su *early departure*, a fin de que el hotel pueda disponer de la habitación para su venta.
- b. En caso de no obtener información estará sujeto al cobro de la(s) noches al huésped.
- c. Realizar cobro del 100% de las noches no usadas para reservas de grupos. No aplica para reservas individuales, salvo en períodos de Alta Temporada.

4.6. POLÍTICA LATE CHECK OUT

- a. Sujeto a disponibilidad.
- b. Late check out hasta las 15 horas (3:00 p.m.) sin cobro.
- c. Late check out entre las 15 horas (3:00 p.m.) y las 19 horas (7:00 p.m.) se cobrará media tarifa adquirida en la estadía del huésped.
- d. Late check out después de las 19 horas (7:00 p.m.) se cobrará la tarifa completa adquirida en la estadía del huésped.

4.7. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Las disposiciones legales locales e internacionales en materia de anticorrupción prohíben pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de Gobierno, partido político, candidato o cualquiera otra persona que actúe a nombre de una entidad pública, cuando dicho pago comporte la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita. Existe regulación afin en materia de soborno en el sector privado, entendido como la entrega de dinero o dádivas a cualquier persona particular o jurídica de carácter privado para obtener una ventaja indebida. Si el cliente llegase a transgredir lo estipulado en la presente política puede generar una indemnización de todo perjuicio ocasionado. Cualquier violación del cliente en este sentido podrá ser considerada como un incumplimiento, por lo que el hotel tendrá derecho a terminar el correspondiente vínculo con efecto inmediato, sin que este simple hecho implique el pago de penalidad o indemnización alguna.

4.8. POLÍTICA PREVENCIÓN LA/FT/FPADM

El cliente debe garantizar que sus fondos no provienen, ni provendrán, ni se mezclarán con el producto de ninguna actividad prohibida y sancionada bajo disposiciones legales locales e internacionales. Se obliga a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas, con o sin su conocimiento: (i) Como instrumentos para adquirir, resguardar, invertir, transportar, transformar, almacenar, conservar, custodiar o administrar bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades delictivas, o para darles apariencia de legalidad; (ii) Para promover, organizar, apoyar, mantener, financiar o sostener económicamente a grupos de delincuencia organizada, grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, grupos terroristas nacionales o extranjeros, y/o terroristas nacionales o extranjeros; (iii) Para proveer fondos destinados a la fabricación, adquisición, posesión, depósito, transporte, exportación de armas de destrucción masiva. El hotel tendrá la facultad de terminar unilateral e inmediatamente el negocio jurídico que se origine con la prestación de servicios la suscripción del presente vinculo en caso de que el cliente, sus accionistas y/o administradores, cualquiera de ellos, llegase a ser: (i) Vinculado por las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de proliferación

de armas de destrucción masiva; (ii) Incluido en listas para el control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas afines; y/o (iii) Condenado por las autoridades competentes por la comisión de los anteriores delitos.

4.9. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En Hoteles **ESTELAR** S.A, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos. Protegiendo la integridad física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, aplicando medidas de seguridad y control encaminados a preservar sus derechos. Implementamos medidas de prevención, control y mejora para minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores y colaboradores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

4.10. LEY ANTITABACO

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la [Ley 1335 del 2009](#) nuestros Hoteles cuentan con espacios y ambientes libres de humo de tabaco. En consecuencia, el huésped acepta como obligación, el abstenerse de fumar en los espacios, zonas y ambientes que estén demarcadas como espacios libres de humo, así como también en los espacios cerrados, tales como habitaciones, pasillos, restaurantes, salones y demás. En el evento en que el huésped incumpla con esta obligación, acepta pagar una penalidad equivalente al diez por ciento (10%) de un salario mínimo legal mensual vigente.

4.11. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Por virtud de lo dispuesto en Colombia con la [Ley 1266 de 2008](#), [Ley 1581 de 2012](#), [Decreto 1377 de 2013](#) y [Decreto 886 de 2014](#), así como en Perú con [la Ley 29733](#), y demás normas que amplíen, modifiquen o sustituyan la regulación sobre la materia, el cliente autoriza a Hoteles Estelar S.A. y/o Filiales, según aplique, el tratamiento de sus datos personales, lo cual comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, actualización, transmisión y transferencia, con la finalidad de cumplir con las obligaciones objeto del presente vínculo, de acuerdo con las políticas publicadas en <https://www.hotelesestelar.com/es/aviso-legal>. Para acceder, rectificar, actualizar y suprimir datos, podrá contactarse a contacto@hotelesestelar.com.

4.12. POLÍTICA DE RETRACTO

Cuando reserve nuestros servicios a través de www.hotelesestelar.com o de la Central de Reservas, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de los cinco 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. Para retractarse, envíe un correo electrónico a retracto@hotelesestelar.com si realizó su compra a través de la página web, o comuníquese con la Central de Reservas si realizó su compra por dicho canal. El reembolso del dinero se realizará sin deducciones de ninguna clase, mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva o mediante reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, según el método de pago utilizado, dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

4.13. POLÍTICA DE REVERSIÓN

Cuando reserve nuestros servicios a través de www.hotelesestelar.com o la Central de Reservas y haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito o de débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico y el medio de pago utilizado es emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, podrá solicitar la reversión en caso de fraude, operación no solicitada o producto adquirido no recibido.

4.14. POLÍTICA DE MASCOTAS

Se permite el ingreso de mascotas y animales de servicio conforme la [Política Admisión de Mascotas GOS010-PL001](#). El cliente deberá diligenciar el formato de ingreso de la mascota, pagar el valor adicional y acatar en todo momento la política y la ley. Se debe portar el carné de vacunas vigente, el cuál será solicitado al momento del registro de ingreso y que deberá contener vigente la vacuna antirrábica. El huésped es el único responsable del cuidado y supervisión de las mascotas que ingrese a las instalaciones, y asumirá en los términos de ley cualquier daño que sus mascotas realicen. En ningún caso la autorización de ingreso de mascotas eximirá al huésped de sus obligaciones.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA Y ANEXOS

- Manual de Políticas de Privacidad y Tratamiento Datos Personales Hoteles **ESTELAR**
- **GOS010-PL001** Política Admisión de Mascotas,
- Ley 1335 del 2009 en Colombia.
- Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 en Colombia, en Perú Ley 29733.
- Ley 1474 de 2011 y Ley 1778 de 2016 en Colombia.