



POLITICAS Y CONDICIONES DE RESERVA CASA TONA HOTEL BOUTIQUE

1. OBJETIVO

Dar a conocer las políticas, condiciones y términos de la reserva de habitación adquirida en CASA TONA HOTEL BOUTIQUE, 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 CASA TONA HOTEL BOUTIQUE.

3. GENERALIDADES

Políticas de check in (ingreso al hotel) check out (salida del hotel)

INFORMACION IMPORTANTE EN EL CHECK IN

- El Check-in (ingreso) es a las 3 pm.
- El Check-out (salida) es a la 2pm, después de esa hora, se cobrará un recargo de \$50.000.
- Persona adicional que ingrese a la habitación y demore más de 10 minutos se le cargará una adicional de \$ 50.000.
- Todo visitante debe presentar su documento de identidad al ingreso a las instalaciones.
- El horario de uso de las zonas húmedas es entre las 8 am hasta las 10 pm.
- No se responde por artículos de valor dejados en la habitación, en el vehículo o áreas comunes.
- El hotel solo responde por artículos de valor o dinero que se deje en custodia en recepción.
- El hotel no responde por daños causados a los vehículos que queden en la zona de parqueadero.
- Los servicios de turco, sauna, zonas húmedas, parqueadero y wifi hacen parte del servicio de hospedaje
- Los desayunos se atenderán, desde las 7:30 a.m. hasta las 9.00 a.m; si desea Room service, sin ningún costo adicional.
- Los menores de edad deberán presentar el registro civil a la hora del ingreso a las instalaciones.
- El cambio de hora y fecha del check out estará sujeto a disponibilidad del hotel, se debe informar al departamento de reservas.
- Está prohibido el ingreso y el consumo de bebidas alcohólicas y alimentos que no sean adquiridos en el hotel, sopena de multa de cincuenta mil pesos (\$ 50.000) por producto.
- Está prohibido el consumo de alucinógenos en el hotel, sopena de multa de **Cien Mil Pesos (\$ 100.000)**.
- Está prohibido el uso de amplificadores de sonido en las zonas comunes después de las 10 pm, sopena multa de 100.000.
- Está prohibido fumar en las habitaciones según ley 1335 del 2000, en caso de incurrir en el hecho, se le cargará a la habitación el valor de cien mil pesos (\$100.000), destinado a la limpieza y purificación del ambiente de la habitación.
- Cualquier daño o perjuicio a los elementos de las habitaciones o áreas comunes, serán asumidos en su totalidad por el huésped.

Política de cancelación y/o modificación

EL DINERO CONSIGNADO PARA LA RESERVA NO ES REEMBOLSABLE

- Si usted realiza su reserva con una anticipación igual o superior a 8 días, usted podrá cancelar o modificar su(s) reserva(s) solo por una vez sin penalidad, con una fecha límite de 4 días previos a su Check-in (3:00 pm). En caso de no poder hacer uso de su reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, le será cobrada una penalidad por el 100% del valor consignado más impuestos y servicios adicionales reservados.
- Si usted realiza su reserva con una anticipación igual o inferior a 3 días, usted podrá cancelar o modificar su(s) reserva(s) solo por una vez sin penalidad, con una fecha límite de 24 horas previas a



su Check-in (3:00 pm). En caso de no poder hacer uso de su reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, le será cobrada una penalidad por el 100% del valor consignado más impuestos y servicios adicionales reservados.

Política de registro de menores de edad

- Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años debe presentar el documento de identificación del/los menor (es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia de parentesco si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) en compañía de sus padres. Cabe resaltar que es indispensable contar con el documento de identificación (registro civil) y permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un notario y acompañado de la copia el 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 Early Check-in

- A. Será sujeto a disponibilidad.
- B. Si el ingreso se realiza antes de las 6:00 a.m, el valor de la noche será cobrado, otorgando el desayuno (si aplica).
- C. Si el ingreso se realiza entre 6:00 a.m. y 9:00 a.m. se cobrará media tarifa adquirida en su estadía, otorgando el desayuno, en 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.

Política Early departure

- A. Informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida su Early Departure, a fin que el hotel pueda disponer de la habitación para su venta. En caso de no informar en el tiempo establecido, el valor de la(s) noches estará sujeto al huésped.
- B. Realizar cobro del 100% de las noches no usadas para reservas de grupos. No aplica para reservas individuales, salvo en periodos de alta temporada.

Política late check out

- A. Será 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.

Política anticorrupción y antifraude

- CASA TONA HOTEL BOUTIQUE, no permite conductas o prácticas deshonestas que atentarían contra la integridad empresarial; como por ejemplo, ofrecer o aceptar regalos, invitaciones, u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir para que tome o se abstenga de tomar alguna medida comercial o legal, o cuando intencionalmente oculto, altera, falsifica u omite información en beneficio propio o en beneficio de otros, o la incursión en eventuales conflictos de interés que pudieran anteponer prioridades personales a las colectivas; promoviendo una cultura de ética, transparencia rectitud en el desarrollo de las actividades .

Política prevención lavado de activos y financiación del terrorismo

- CASA TONA HOTEL BOUTIQUE toma conciencia y se compromete en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo -LA/FT, poniendo todos sus esfuerzos para prevenir que la empresa se vea involucrada en actos ilícitos, no solo por razones de lealtad sino además por razones de ética y legalidad, en cumplimiento de una política acorde con las normas legales. Así entonces, el cliente manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación



de terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos entregados o que llegare a entregar como contraprestación por los servicios ofrecidos por el hotel, provienen de actividad ilícita. Para efectos de lo anterior, el cliente autoriza expresamente al hotel, para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, el hotel procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que correspondan. El cliente se obliga a realizar todas las actividades o gestiones necesarias, encaminadas a asegurar que sus socios, administradores, contratistas, clientes, proveedores, empleados, etc., y/o los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas. Estas conductas darán lugar a la terminación legítima del contrato del hospedaje por el operador hotelero.

- **Política de sostenibilidad**

En el CASA TONA HOTEL BOUTIQUE, estamos comprometidos con el desarrollo sostenibilidad de nuestro entorno, asumiendo 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. Implementadas 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

- **Política antitabaco**

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la [ley 1335 del 2009](#) nuestro hotel cuenta con espacios y ambiente libres de humo de tabaco. En consecuencia, el huésped acepta como obligación, el abstenerse de fumar en los espacios, zonas 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 \$ 100.000 COP, por incumplimiento de sus obligaciones.

- **Declaración de origen y destino de fondos**

Declaro que los recursos económicos y/o económicos no provienen ni serán destinados a actividades ilícitas de las contempladas en el [código penal colombiano](#) o en cualquier norma que lo modifique o adición.

- **Autorización y tratamiento de datos personales**

Autorizo a CASA TONA HOTEL BOUTIQUE el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados a través de los diversos canales de comercialización tales como sitios web, call centers, entre otros. El hotel 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, así como lo contemplado en el manual de políticas de privacidad y tratamiento datos personales CASA TONA HOTEL BOUTIQUE.

- **Política de retracto**

Cuando reserve nuestros servicios a través de 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 ese emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, podrá solicitar la reversión en caso de fraude, operación no solicitada o producto adquirido no recibido

- **Documento de referencia y anexos**

1. Manual de políticas de privacidad y tratamiento datos personales
2. Código penal colombiano
3. Ley 1335 del 2009
4. Ley 1266 de 2008, la ley 1581 del 2012, el Decreto 1377 de 2013
5. Ley 679 de 2001 Estatuto para prevenir la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes

Manifiesto que, al reservar, Acepto y entiendo las políticas y condiciones de reserva suministradas por Casa Tona Hotel Boutique.