

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. GENERALIDADES

3.1. Política de ingreso y salida (check-in, check-out)

La hora del *check-in* es a las 3:00 p.m. y la hora del *check-out* es a la 1:00 p.m., excepto en los establecimientos Hotel Estelar Playa Manzanillo, Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones y Estelar Cartagena de Indias Hotel & Centro de Convenciones, cuya hora de *check-out* es a las 12:00 p.m.

3.2. Política de ingreso anticipado (early check-in)

De requerir el ingreso antes de la hora establecida o *early check-in*, deberá tenerse en cuenta:

- 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 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.

3.3. Política de salida postergada (late check-out)

De requerir la salida luego de la hora establecida o *late check-out*, se deberá consultar y obtener autorización del personal de recepción. Si se hace *check-out* pasada la hora establecida sin la autorización anterior, se cargará la tarifa correspondiente a una noche más impuestos.

3.4. Política de salida anticipada (early departure)

Toda salida anticipada debe solicitarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas antes de la nueva fecha de salida o *early departure*. En caso de no presentar la solicitud oportunamente, se cobrará el valor de la(s) noche(s) de alojamiento no usada(s) más impuestos de conformidad con la reserva inicial. La política de *early departure* no aplica para períodos de temporada alta.

3.5. Política de cancelación y modificación

La tarifa flexible:

- a. Permite cancelaciones de la reserva con reembolso.
- b. Permite modificaciones, sujeto a disponibilidad y previo pago de la diferencia tarifaria para las nuevas fechas, en caso de aplicar.
- c. Las cancelaciones o modificaciones deben solicitarse un día antes de las 3:00 p.m. del día anterior de la fecha de llegada.
- d. Requiere el pago o débito de un importe equivalente a la primera noche más impuestos a título de depósito de la reserva.
- e. En caso de no presentarse a hacer uso de la reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, aplica deducción del depósito.

La tarifa no flexible:

- a. No permite cancelaciones de la reserva.

- b. No permite modificaciones de la reserva.
- c. Esta tarifa no es reembolsable, salvo causales legales.
- d. Requiere el pago o débito de un importe equivalente a la totalidad de la estadía más impuestos a título de depósito de la reserva.
- e. En caso de no presentarse a hacer uso de la reserva, aplica deducción del depósito.

3.6. Política de alojamiento de menores de edad

Si viaja con su hijo menor de dieciocho (18) años, debe presentar el documento de identificación del menor de edad (registro civil, acta de nacimiento, documento homólogo o equivalente en su país de origen), que demuestre la existencia del parentesco. 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, la autorización original de los padres acompañada 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. El huésped asume la responsabilidad de supervisar en todo momento de su estancia en el hotel a los menores de edad que lo acompañen.

3.7. Pagos con moneda extranjera

Las tarifas de Hoteles Estelar en Colombia son en pesos colombianos. El Hotel no se hace responsable de fluctuaciones por pago de la reserva en divisas.

3.8. Pago de impuesto al valor agregado

Si la reserva se realiza a través de una agencia de viajes en línea, el Hotel facturará el IVA en caso de que la agencia no lo haya hecho previamente, de acuerdo con la normativa tributaria aplicable.

3.9. 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 afín 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.

3.10. 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 vínculo 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.

3.11. Política de sostenibilidad

En Hoteles ESTELAR 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.

3.12. 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.

3.13. 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, trasmisión 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.

3.14. Política de retracto

Cuando reserve nuestros servicios a través de www.hotelesestelar.com o de la central telefónica 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 telefónica 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 treinta días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

3.15. 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.

3.16. 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.