HOTEL
NOVA

TERMINOS Y CONDICIONES RESERVAS.

ÍNDICE

1 POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA (CHECK IN - CHECK OUT).

1.1 Política de Ingreso anticipado / Salida postergada. *(Early check in / Late check out.)*

1.2 Política de salida postergada *(late check-out).*

1.3 Política de salida anticipada *(Early departure).*

2 POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y TARIFAS.

2.1 Alcance de las Tarifas.

2.2 Tarifa reembolsable.

2.3 La tarifa flexible.

2.4 Pago de impuesto al valor agregado.

2.5 Impuestos.

2.6 Política de retracto.

2.7 Política de reversión.

2.8 Pagos con moneda extranjera.

2.9 Compromiso anticorrupción.

2.10 Política prevención LA/FT/FPADM.

3 POLÍTICA DE ALOJAMIENTO DE MENORES DE EDAD.

3.1 Tarifa adulto o niño adicional.

4 POLÍTICA DE MASCOTAS.

5 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOTEL.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUÉSPED.

7 LEY ANTITABACO.

8 PENALIDAD POR DAÑOS.

9 AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.1 Tratamiento y finalidad.

TERMINOS Y CONDICIONES RESERVAS.

A continuación, se discriminan las políticas, condiciones y términos de la reserva adquirida en Hoteles Terra Nova.

1. POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA.

[CHECK IN - CHECK OUT].

Nuestro horario de **Ingreso** *(Check In)* es a las **15:00 horas (3:00 p.m.) hasta las 19:00 horas (7:00 p.m.) del día de llegada**, en caso de requerir **Ingreso postergado** *(Late Check)* in favor informar con anticipación, el no presentarse dentro de estos horarios de toma como **NO SHOW**, por ende, no se puede garantizar la disponibilidad de la reserva. Nuestra **Salida** *(Check Out)* es a las **12:00 horas (12:00 p.m.) del día de salida**, cada hora después de la hora estimada de entrega de habitación tiene un costo adicional.

POLÍTICA DE INGRESO ANTICIPADO / SALIDA POSTERGADA.

(EARLY CHECK IN / LATE CHECK OUT).

Está sujeto a la ocupación del día en que se requiera con previa solicitud. Si no es informado y autorizado por el hotel, tendrá un cobro adicional.

Debe tenerse en cuenta:

1.1

- Sujeto a disponibilidad.
- 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.
- 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.
- Después de las 9:00 a.m. se otorga el ingreso a la habitación como una atención por parte del Hotel, sin desayuno.

POLÍTICA DE SALIDA POSTERGADA.

(LATE CHECK OUT).

1.2

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 las horas adicionales, de ser un tiempo superior a 2 horas se adicionará la tarifa de una noche más incluyendo los impuestos.

POLÍTICA DE SALIDA ANTICIPADA.

(EARLY DEPARTURE).

1.3

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.

2. POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y TARIFAS.

El Hotel Nova suministrará al HUÉSPED el servicio de hospedaje de una habitación y sus accesorios, mediante el pago de los impuestos y precios vigentes en el momento de la prestación del servicio y de acuerdo con los distintos planes. Las tarifas y el plan son las que aparecen en la tarjeta de registro hotelero. La prestación de estos servicios estará sujeta a disponibilidad y a los horarios, turnos o existencias físicas de los insumos, bienes, facilidades o espacios necesarios para ella además de los consumos accesorios que realice durante su estadía, todo lo cual se discriminará en el folio informativo anexo a la factura correspondiente. En caso de operación exenta o excluida, en la factura se aplicará el valor de la tarifa sin impuestos.

***ALCANCE DE LOS SERVICIOS:** La prestación de los servicios estará sujeta a disponibilidad y existencias físicas de insumos, bienes, facilidades o espacios.

2.1 ALCANCE DE LAS TARIFAS.

Las tarifas por noche en base a acomodación seleccionada incluyen:

• Desayuno (el desayuno puede variar según disponibilidad).
• Acceso a las zonas de descanso a huéspedes del hotel (si el establecimiento cuenta con ellas).
• Internet Wifi en todas las áreas del hotel.
• Parqueadero público para huéspedes (sujeto a disponibilidad, aplican restricciones).

• El Hotel Nova es un establecimiento libre de humo de cigarrillo o de tabaco, fumar en las habitaciones o áreas públicas no está permitido, existen penalidades en caso de incumplir con esta norma.
• El ingreso de mascotas a las instalaciones del hotel está permitido bajo ciertos parámetros. (4)

TARIFA REEMBOLSABLE.

***NO APLICA PARA TARIFA DE PROMOCIÓN.**

2.2

Cancelaciones o cambios realizados antes de 48 horas antes del día del *Check In* con reservas de lunes a jueves, se descontará el cargo administrativo por uso de franquicias electrónicas en caso tal de que aplique, tales como Tarjeta débito, crédito y/o link de pago. Cancelaciones o cambios realizados antes de las 72 horas del día del *Check In* con reservas de viernes a domingo. Pasado este tiempo se cobrará un porcentaje equivalente al tipo de habitación y servicio reservado de alojamiento como penalidad, en el caso de aplicar.
**En caso de requerir cambios de fecha, estará sujeto a disponibilidad y ajustes de tarifa, los cambios solo se pueden realizar una vez sobre la reserva, en caso de requerir cambios adicionales deje ajustarse las tarifas al incremento que apliquen en el momento.*

LA TARIFA FLEXIBLE.

***NO APLICA PARA TARIFA DE PROMOCIÓN.**

2.3

• Permite cancelaciones de la reserva con reembolso **hasta 48 horas** antes del día del *Check In* con reservas de lunes a jueves.

• Esta tarifa permite cancelaciones o cambios en las reservas con una **anticipación de 72 horas** del día del *Check In* con reservas de viernes a domingo .

• Permite modificaciones, sujeto a disponibilidad y previo pago de la diferencia tarifaria para las nuevas fechas, en caso de aplicar.

• Las cancelaciones o modificaciones deben solicitarse dos o tres días antes de la fecha de llegada según aplique.

• Requiere el pago o débito de un importe equivalente a la primera noche más impuestos a título de depósito de la reserva.

• 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.

• Por salida anticipada se cobrará la estadía completa.

2.4 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.

2.5 IMPUESTOS.

• IVA 19% (Depende el medio de reserva se encuentra incluido en la tarifa, no nos hacemos responsables por información brindada por terceros.)
• Todo huésped deberá abonar en el hotel el seguro hotelero por noche y persona.

2.6 POLÍTICA DE RETRACTO.

Cuando reserve nuestros servicios a través de https://hotelesterranova.com/ o de la central telefónica de reservas, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de los (5) 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 hotelnovaelpenol@gmail.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 con deducciones de cargo administrativo por uso de franquicias electrónicas en caso tal de que aplique, tales como Tarjeta débito, crédito y/o enlace de pago, el reembolso se realiza 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) treinta días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

2.7 POLÍTICA DE REVERSIÓN.

Cuando reserve nuestros servicios a través de https://hotelesterranova.com/ o la Central de Reservas y haya utilizado como medio de pago una Tarjeta débito, crédito y/o enlace de pago se descontarán deducciones por cargo administrativo por uso de franquicias electrónicas. El reembolso del dinero se realizará dentro de los (30) treinta días calendario siguientes.

2.8 PAGOS CON MONEDA EXTRANJERA.

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

2.9 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.

2.10 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 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.

3. 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.

3.1 TARIFA ADULTO O NIÑO ADICIONAL.

La tarifa establecida para adulto aplica en niños desde los 13 años en adelante, la tarifa de niños aplica desde los 2 años hasta los 12 años, la tarifa puede variar según la acomodación y las tarifas del mes.

4. 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 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOTEL.

El HOTEL podrá en cualquier momento disponer un cambio de habitación, siempre que se trate de una habitación de iguales o mejores condiciones o se deba a una situación de fuerza mayor o caso fortuito.

Al momento del registro del HUÉSPED, el HOTEL podrá requerir una tarjeta de crédito que respalde el valor del alojamiento y demás consumos. Con la firma de la presente tarjeta de registro hotelero, el HUÉSPED autoriza al HOTEL utilizar la tarjeta de crédito para el pago de los servicios.

La responsabilidad del HOTEL está supeditada a lo dispuesto para el efecto por las normas mercantiles. El HOTEL solo se hace responsable de los elementos entregados bajo recibo por el HUÉSPED para su custodia. EL HOTEL COBRARÁ UNA TARIFA en caso de daños en estructuras e implementos destinados para la experiencia en el hotel, esto incluye manchas, quemaduras, objetos quebrados, entre otros. El HOTEL podrá negarse a recibir la custodia de objetos de cuantioso valor o excesivamente voluminosos. El HOTEL no es responsable de la pérdida de ningún objeto o elemento de valor dejado por el HUÉSPED en la habitación. El HOTEL tampoco es responsable de la pérdida de objetos o elementos de valor dejados en los salones objeto de este contrato u otros ambientes del establecimiento, por lo cual es responsabilidad exclusiva del HUÉSPED tomar las medidas de cuidado necesarias. En el caso del parqueadero, la única responsabilidad del HOTEL es la custodia del vehículo junto con sus elementos componentes, por lo que no se deben dejar elementos de valor dentro de los vehículos. En caso de solicitar custodia de elementos diferentes al vehículo, se debe hacer la solicitud de custodia en la recepción del HOTEL.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUÉSPED.

La hora de ingreso es 15:00 horas del día de *check-in* y la hora de salida es 12:00 horas del día de *check-out*. La utilización parcial del día hotelero causa el pago de la tarifa completa. Toda salida anticipada debe ser informada por el HUÉSPED con una antelación mínima de 24 horas antes de la nueva fecha de salida, so pena de que se cobre el valor de las noches canceladas.

El HUÉSPED acepta acatar las indicaciones y políticas del HOTEL y presentará durante toda su estancia un comportamiento que no atente contra la convivencia y seguridad ciudadana, y demás códigos de conducta de conformidad con la ley.

Cualquier acompañante que no esté registrado y haga uso del alojamiento exclusivamente reservado para el HUÉSPED deberá registrarse y pagar la tarifa de alojamiento correspondiente, así como los consumos que realice. El HUÉSPED será responsable solidariamente de los valores generados por sus acompañantes.

El HUÉSPED deberá utilizar las facilidades del establecimiento de manera adecuada y las conservará en el estado en que se encuentren. El HUÉSPED responderá hasta por culpa leve por cualquier daño parcial o total que le sea atribuible o que sea causado por sus acompañantes, de acuerdo con la solidaridad que prevé la ley.

El HUÉSPED conoce y acepta que la práctica de deportes, ejercicios físicos, conducción de naves o vehículos, utilización de instrumentos o herramientas y en general toda actividad peligrosa o relacionada con el embalse, es una decisión propia, y para ello declara que él y sus acompañantes son conscientes de asumir dicho riesgo, exonerando al HOTEL y a sus funcionarios o empleados de cualquier responsabilidad en caso de que sufra daños o lesiones.

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

El HUÉSPED asumirá el cuidado de sus objetos de valor, incluido joyas, equipos de cómputo, celulares, cámaras, dinero, que permanezcan en la habitación o áreas de servicio del HOTEL.

A la terminación del contrato, el HUÉSPED deberá retirar sus efectos y equipaje de la habitación. De lo contrario, el HOTEL queda facultado para elaborar y suscribir un inventario en presencia de 2 testigos, y dejar los bienes inventariados en un depósito, por cuenta, riesgo y con costo al HUÉSPED.

7. 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.

8. PENALIDAD POR DAÑOS.

Al cliente aceptar el contrato de hospedaje acepta que en nuestros términos y condiciones se establecen penalidades en caso de daños en estructuras e implementos destinados para la experiencia en el hotel, esto incluye manchas, quemaduras, objetos quebrados, entre otros.

9. 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,* y demás normas que amplíen, modifiquen o sustituyan la regulación sobre la materia, el cliente autoriza a Hoteles Terra Nova el Peñol, 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. Para acceder, rectificar, actualizar y suprimir datos, podrá contactarse a *hotelnovaelpenol@gmail.com*

9.1 TRATAMIENTO Y FINALIDAD.

Toda la información que exista en las bases de datos de HOTELES TERRA NOVA, correspondiente a datos personales de clientes a través de sus diferentes canales de comunicación (medios digitales o impresos), serán sometidos a distintas formas de tratamiento, como su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, rectificación y supresión de datos, como consecuencia para el desarrollo o cumplimiento de su finalidad.

La información podrá ser entregada a entidades públicas, judiciales o administrativas, únicamente en cumplimiento de deberes legales y se velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores.

HOTELES TERRA NOVA tiene como finalidad sobre los datos personales obtenidos de clientes y archivos que contengan datos personales, permitir el adecuado desarrollo de su operación y de sus actividades comerciales, guardando la información necesaria para dar cumplimiento a deberes legales y para facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.

Para el tratamiento de los datos personales, HOTELES TERRA NOVA asumirá las siguientes finalidades:

A. Dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales derivadas de los contratos de hospedaje.

B. Manejo de las relaciones con clientes, mediante el envío de información relevante, toma de pedidos, facturación, atención de quejas y reclamos, entre otros.

C. Proveer los productos o servicios requeridos por los clientes.

D. Generar y conservar soportes requeridos por los procesos de auditoría interna y externa.

E. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables.

F. Para los procesos de archivo y actualización de bases de datos internas.

G. Enviar a través de medio seguro la información que por temas de contingencias se deban enviar a “back-ups” o sistemas de respaldos de la información en Colombia u otros países.

H. Transmitir y custodiar archivos soportes que el gobierno nacional y/o las autoridades requieran en cumplimiento de las disposiciones legales.

I. Enviar las modificaciones que se puedan presentar en la política de tratamiento de datos personales adoptada.

J. Para usos administrativos, comerciales, y las demás finalidades indicadas en la autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso.

K. Para el almacenamiento y custodia (Back Up) de la información en el territorio nacional o extranjero.

L. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.

M. En el caso de datos biométricos específicamente los registros de cámaras de seguridad para vigilancia, la información recolectada será utilizada para fines de seguridad de los empleados, visitantes, así como de los bienes e instalaciones.

N. La información recolectada como imágenes fotográficas o videos, capturadas en nuestros eventos, cursos, talleres, seminarios, y demás actividades para el desarrollo de nuestro bienestar social, se utilizarán o podrán ser tratadas para fines de seguridad, convivencia, soporte o constancia de las labores y actividades desarrolladas.