

LOS ARRAYANES PARQUE ACUATIVOS, LA VORAGINE PANCE

REGLAMENTO INTERNO DE HOSPEDAJE No. 2023 – 001



REGLAMENTO INTERNO DE HOSPEDAJE

Art. 1.- El presente Reglamento Interno obliga para su cumplimiento tanto al Parque acuático Los Arrayanes, con domicilio en la vorágine, Pance. como a los huéspedes que contraten sus servicios.

Art. 2.- Toda persona que se hospede en este establecimiento está obligada a registrarse en los libros especiales de registro que para tal efecto llevará a cabo el establecimiento o encargado del mismo. De igual forma, deberá exhibir identificación oficial vigente, tanto propia como de las personas que estarán ocupando la habitación. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará la hoja de registro o entregará con anticipación una lista de huéspedes que reúna los requisitos mencionados.

Art. 3.- La hora de entrada (check-in) se fija a las 15:00 horas. La de salida (check-out) y desalojo de la habitación se fija a las 13:00 horas de cada día en temporada baja. La hora de entrada (check-in) se fija a las 16:00 horas. La de salida (check-out) y desalojo de la habitación se fija a las 12:00 horas de cada día en temporada alta, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 60 minutos. Si el huésped permanece más tiempo del establecido, automáticamente se le cargará a su cuenta un día más de estancia, en caso de que la habitación ya se encuentre reservada por otro cliente el hotel tiene la facultad de desalojar al huésped que incumplió con el tiempo de entrega y además no se reembolsará el depósito dejado en recepción. Si desea extender su fecha de salida le solicitamos notificarlo a la recepción.

Art. 4.- El servicio de hospedaje deberá ser liquidado en su totalidad al realizar el check-in. Se le solicitará un depósito que dependerá de la capacidad de la habitación para garantizar los consumos adicionales que llegará a solicitar. La administración expedirá comprobantes de pago y factura detallada de los servicios prestados y el importe cubierto por los mismos al huésped. El hotel no asume responsabilidad por servicios externos contratados como transporte, restaurante y/o alimentos no prestados por el hotel o servicios médicos.

Art. 5.- Cuando un huésped o cliente haga uso del estacionamiento del hotel, debe colocar su automóvil en un lugar adecuado, el establecimiento no se hace responsable de daños

parciales o robo total del vehículo ni de objetos dejados en su interior. Al realizar check-in el huésped debe registrar en el libro correspondiente todos los datos de su vehículo. Contamos con un Reglamento Interno del Estacionamiento que le invitamos a consultar en recepción, en el estacionamiento o en nuestra página web

Art. 6.- Ningún usuario tiene derecho a dar alojamiento a ninguna persona sin el consentimiento previo de la gerencia, en todo caso deberán llevarse a cabo los trámites correspondientes para su registro y el pago de la cuota adicional de hospedaje respectiva.

Art. 7.- El establecimiento exhibe claramente en el área de recepción y en todas las habitaciones, su categoría, las tarifas de hospedaje vigentes y este Reglamento, invitando a nuestros huéspedes a su debido cumplimiento.

Art. 8.- Si algún huésped se enfermara, la recepción del establecimiento deberá llamar al médico y podrá ser atendido en su habitación. Si la enfermedad fuera contagiosa por causas no imputables al establecimiento, el huésped será trasladado por su cuenta al lugar adecuado.

Art. 9.- El hotel no se hace responsable por las pérdidas que el huésped pudiera sufrir en dinero y valores. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en la habitación, quedarán en custodia de la administración del hotel por un término de 30 días, concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados.

Art. 10.- No se permite a los clientes tener ningún tipo de animales en la habitación, salvo aquellos que auxilien a discapacitados o a los caninos que presten servicios a la nación.

Art. 11.- El uso que deberá hacerse de los muebles, ropa y otros objetos de servicio, será racional y moderado, cuidando de ellos debidamente. En el supuesto de que el huésped dañe dichos objetos, intencional o accidentalmente, deberá reportarlo a la administración. En caso de sustraerlos del hotel, se realizará el cargo correspondiente al bien en comento y cuyo precio será el establecido por el mercado al momento del incidente. Al salir de su habitación, todo huésped tiene la obligación de dejar cerradas las puertas, ventanas, llaves de agua, apagar las luces, así como devolver las llaves de su habitación y el control de la televisión a la administración.

Art. 12.- En el establecimiento se han tomado medidas de seguridad instalando un número suficiente de extintores para ser utilizados en un eventual siniestro, en tales circunstancias los huéspedes deberán dar aviso a la administración. En cumplimiento de lo establecido en la Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la exposición al humo de Tabaco en el Estado de Colombiano no está permitido fumar dentro de las habitaciones, en los pasillos o áreas comunes del Hotel.

Art. 13.- Cualquier daño a las instalaciones del establecimiento, incluido el mobiliario y los blancos de las habitaciones, deberá ser cubierto en su totalidad por el huésped con base en la Lista de Precios por Daños que encuentra disponible en el área de recepción, en caso de que el daño el daño se pueda cubrir con el depósito dejado en recepción se hará el uso de este para el pago de los respectivos daños.

Art. 14.- El hotel ofrecerá el servicio de resguardo de equipaje hasta por un máximo de 12 horas previa solicitud del huésped.

Art. 15.- Queda estrictamente prohibido el ingreso de alimentos y bebidas en el hotel. Únicamente se podrán ingresar botellas de agua natural y carne solo para el uso de hacer un asado por los mismos huéspedes. En caso de realizar una petición de consumo de alimentos, ésta deberá ser aprobada por la Gerencia Operativa.

Art. 16.- En cumplimiento con las disposiciones oficiales en materia de protección civil, el hotel ha tomado medidas de seguridad instalando un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro, en tales circunstancias los huéspedes deberán dar aviso a la administración.

Art. 17.- Los huéspedes deben comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, quedando prohibido alterar el orden haciendo ruidos que incomoden o molesten a los demás huéspedes, así como usar la habitación para ejecutar cualquier acto o juego prohibido por la ley. **Queda estrictamente prohibido introducir bebidas alcohólicas al hotel, Únicamente se permitirá el ingreso de alcohol por parte del huésped si paga el respectivo descorche en la recepción.**

Art. 18.- Toda queja, sugerencia o felicitación deberá anotarse en los formatos de quejas y sugerencias que la administración del hotel tiene a disposición de los usuarios en la recepción, de acuerdo a los lineamientos fijados por la Secretaría de Turismo.

Art. 19.- En la prestación de los servicios por parte de este hotel no habrá discriminación alguna por razones de sexo, credo político, religión, nacionalidad o condición social. El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente al mismo en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o estupefacientes o cuando se pretenda dar uso distinto al del servicio de hospedaje. Este establecimiento cuenta con protocolos para prevenir la trata de personas, específicamente de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico. Si detecta alguna señal de trata, notifique inmediatamente a la administración.

Art. 20.- Quedan a salvo los derechos del establecimiento como de los huéspedes para denunciar antes las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad por alguna de las partes en sus personas y bienes, siempre y cuando ocurran dentro de las instalaciones del hotel.

Art. 21.- El incumplimiento de este Reglamento Interno de Hospedaje por parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para la empresa.

Art. 22.- Este establecimiento se adhirió voluntariamente al Código de Conducta Nacional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo. Rechazamos cualquier modalidad de trata de personas, en especial la explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes, por lo que en caso de detectar una situación relacionada con este tipo de delitos por parte algún cliente o proveedor activaremos la ejecución de nuestro Protocolo de Acción.

Art. 23.- No se permite el acceso a las piscinas a menores de doce (12) años sin la compañía de un adulto responsable, con el fin de brindar seguridad y la prevención de accidentes por tales motivos también se prohíbe el acceso a las piscinas en estado de embriaguez, hacer buen uso de los toboganes y acatar las ordenes del personal de rescate y salvamento acuático con base a ley 1209 del 2008.

Art. 24.- Los juegos de mesa se le prestaran al huésped, pero este tendrá que dejar un depósito en recepción de diez mil pesos (10.000COP), que se le devolverán al usuario en el momento que haga entrega del juego en recepción. En caso de que algún juego de mesa sufra un daño se le cobrara una sanción al usuario de diez mil pesos (10.000COP).

ART. 25.- Lo invitamos a consultar el Aviso de Privacidad, las políticas de Reservaciones y Cancelaciones, así como el Reglamento Interno. Esta información está disponible en recepción



JOSÉ ANTONIO GARZÓN GALEANO

C.C

Representante Legal