



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PIEDRA MULATA HOTEL**

El presente Acuerdo contiene los Términos y Condiciones generales de los servicios prestados por parte de la sociedad comercial SUKHA DEVELOPER S.A.S., identificada con NIT 901.618.134-0 y la cual es propietaria del establecimiento de comercio PIEDRA MULATA HOTEL en Sonsón. Por lo tanto, el propósito es que los siguientes Términos y Condiciones hagan que su estadía en PIEDRA MULATA HOTEL sea mucho más amena, mediante aclaración y precisión de las siguientes políticas, las cuales le invitamos a leer con atención. Por un lado, “El Cliente” o “El Huésped” será definido como una persona natural o jurídica que contrate cualquiera de los servicios ofrecidos en PIEDRA MULATA HOTEL por parte de SUKHA DEVELOPER S.A.S. Por otro lado, se entenderán estos dos últimos como “La Sociedad” o “El Hotel” para efectos del Acuerdo en cuestión.

### **I. INFORME DE POLÍTICAS DE RESERVA**

Las reservas en El Hotel se registrarán por las siguientes políticas: En primer lugar, para las cancelaciones y sus respectivas multas,

1. El Cliente podrá cancelar la reserva sin costo alguno, hasta treinta (30) días previos a la fecha de llegada a El Hotel. Esto es, la fecha estipulada en la reservación.
2. Si El Cliente llegare a cancelar la reserva durante los treinta (30) días previos a la fecha de llegada a El Hotel y hasta un (1) día antes, pagará un cincuenta por ciento (50%) del precio total de la reserva.
3. Por último, si El Cliente no se presenta el día de la reservación, pagará el valor total de la reserva a título de sanción. En segundo lugar, el cambio de fechas se regulará de la siguiente forma,
  1. Está permitido siempre y cuando haya disponibilidad en El Hotel, mínimo con diez (10) días de anticipación a la reserva.
  2. Solo es permitido hacer el cambio por una (1) sola vez.
  3. En el evento mediante el cual sea necesario cancelar una reserva por caso fortuito o fuerza mayor, El Cliente deberá demostrar dicha situación. Del mismo modo, cuando se quiera hacer un cambio de fechas por este motivo, la reserva dependerá de la disponibilidad en El Hotel.

### **II. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS Y CONTRATADOS**

Para que una reserva sea efectiva en El Hotel, el pago debe hacerse por anticipado por el cincuenta por ciento (50%) del valor total de la reserva. El cincuenta por ciento (50%) restante de la reserva será cancelado una vez se hace el Check In previo al ingreso a El Hotel. Consecuentemente, una vez El Cliente se encuentre en la recepción de El Hotel, realizará el pago del cien por ciento (100%) del valor de la reserva. Todos los huéspedes, sin excepción alguna, deberán ser registrados y proporcionar sus datos personales con el soporte obligatorio de documento de identidad; sea cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad y, en caso de pérdida o robo, la denuncia correspondiente ante los entes de control del país. Si la persona es extranjera, deberá contar con pasaporte vigente de su país de origen en donde conste el ingreso autorizado por Migración Colombia o, en su defecto, cédula de extranjería en caso de contar con este. PIEDRA MULATA HOTEL asume que todos los Clientes que están hospedados en El Hotel, cuentan con los documentos pertinentes para visitar el país tales como, pero no restringidos a visas, carnés de vacunación, certificados, entre otros. Por ende, El Hotel es el único responsable de exigir el pasaporte vigente para reportarlo a las autoridades.



Frente a la pandemia generada por el Coronavirus (Covid-19), El Hotel se ceñirá a los lineamientos establecidos por parte del Ministerio de Salud y Protección Social – Minsalud de Colombia para el manejo de aquella. No obstante, en el evento en que un Huésped presente síntomas relacionados con el Covid-19, deberá informar a El Hotel con el propósito de que este último tome las medidas necesarias para evitar contagios adicionales dentro de las instalaciones y, sobre todas las cosas, para que garantice tanto la seguridad como la salud de Los Huéspedes (contagiados y demás) y de los trabajadores de El Hotel.

Los menores de edad deberán estar acompañados en todo momento por sus padres de familia o, de lo contrario, por un representante que demuestre el vínculo familiar con el menor de edad. Para ejemplificar, documentos como lo son el registro civil de nacimiento autenticado, tarjetas de identidad, permisos especiales otorgados por parte de las autoridades competentes, entre otros, servirán para demostrar dicho vínculo familiar.

El horario de Check In el día de ingreso es desde las 3:00 p.m. y, posteriormente, el horario de Check Out el día de salida es hasta las 12:00 p.m.; transcurrido ese horario, El Hotel se reserva el derecho a cobrar recargos adicionales dependiendo del tiempo transcurrido. Con todo, El Hotel podrá ofrecer Late Check Out, siempre y cuando las instalaciones de aquel cuenten con disponibilidad.

Frente a los horarios del restaurante, el desayuno, incluido con la reserva, se sirve desde las 8 a.m. hasta las 11 a.m. en el restaurante, el cual se encuentra al lado de la recepción de El Hotel; lo anterior, salvo que El Cliente ordene Room Service – Servicio a la Habitación, con la anticipación requerida para estos fines y la cual será informada en el momento de la estadía. Para el resto de las comidas y bebidas, el restaurante contará con funcionamiento hasta las 11 p.m.

Ahora bien, los daños causados por los huéspedes a cualquier bien o artículo de propiedad la propiedad y dentro del establecimiento de El Hotel, seguirán el siguiente procedimiento: en primer lugar, El Huésped tendrá la obligación de abonar dentro de la cuenta de cobro al que incurra durante su estadía, el valor total de las reparaciones a que haya lugar. En segundo lugar, si el arreglo no fuera posible, El Hotel informará a El Huésped cuál es el artículo y su respectivo precio para que El Huésped lleve a cabo el reemplazo correspondiente.

Dentro de El Hotel, los Huéspedes deberán mantener un buen comportamiento en todo momento; por ende, se encuentra completamente prohibido perturbar el orden y la tranquilidad de los demás huéspedes haciendo ruidos que alteren la calma de estos, especialmente después de las 10:00 p.m. A la suma, los Huéspedes deberán abstenerse de realizar cualquier acto que vaya en contravía de la ley, la moral y las buenas costumbres. Igualmente, se encuentra prohibido el uso de drogas en las diferentes instalaciones de El Hotel, incluyendo las habitaciones de este. Frente al uso de cigarrillos, solo se encuentra permitido fumar en la zona destinada para estos fines, denominada “Zona de Fumadores”; de todas formas, debido a que somos un Hotel amigable con el medio ambiente, está prohibido arrojar basuras y colillas en cualquier parte de El Hotel que no se encuentre destinada para esto, al igual que sus alrededores.

En el evento en que los trabajadores de El Hotel identifiquen que alguno de los Huéspedes está haciendo uso de drogas y sustancias prohibidas dentro de las instalaciones, aquellos procederán con un llamado de atención. Después, si la conducta es repetitiva, será constitutiva de causal de expulsión de PIEDRA MULATA HOTEL.

PIEDRA MULATA HOTEL, dentro de sus servicios, ofrece tanto para los Huéspedes como para los Clientes del restaurante y demás instalaciones, parqueadero gratuito durante su estadía. En todo caso, no se hace responsable por cualquier pérdida de objetos de valor dejados al interior del vehículo, daños parciales y totales en este, al igual que la pérdida de objetos, documentos, joyas, dinero, entre otros, dentro de El Hotel y de sus instalaciones, ya que es responsabilidad y obligación de El Huésped y/o El Cliente hacerse cargo de sus pertenencias, dejando a PIEDRA MULATA HOTEL exento de cualquier responsabilidad.



El restaurante de PIEDRA MULATA HOTEL se encuentra habilitado para atender huéspedes que se encuentren en situación de discapacidad, ya que cuenta con instalaciones y adecuaciones para personas con movilidad reducida.

Finalmente, no permitimos el acceso de las mascotas a las habitaciones, sin embargo, si es permitido que te acompañen en el restaurante PIEDRA MULATA HOTEL.

### **III. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y SERVICIOS ADICIONALES**

Las cancelaciones realizadas entre el momento de la reserva y hasta treinta (30) días previos a la fecha de llegada a El Hotel, no tendrán sanción económica alguna; por ello, se reembolsará el cien por ciento (100%) del valor total. Contrariamente, si la cancelación de la reserva se hace durante los treinta (30) días previos a la fecha de reservación y hasta un (1) día antes, pagará el cincuenta por ciento (50%) del valor total de la reserva; es decir, a El Cliente se le debitará el cincuenta por ciento (50%) del valor por el servicio, gastos administrativos y gastos operacionales de El Hotel. En definitiva, si El Cliente no se presenta el día de la reservación, se le debitará el valor total de la reserva a título de sanción; esto es, el cien por ciento (100%).

Las modificaciones o cambios de fecha de la reserva están sujetos a la disponibilidad de El Hotel. Por consiguiente, el precio podrá ser modificado teniendo en cuenta las nuevas fechas o cambios de tarifa, ya que estas dependerán de la temporada en cuestión.

PIEDRA MULATA HOTEL no es responsable por la falta de veracidad en la información proporcionada por los terceros prestadores de servicios ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la ejecución de este. Hasta el momento en que El Hotel no ofrezca sus servicios o experiencias adicionales de manera directa, solamente PIEDRA MULATA HOTEL será un intermediario entre el usuario y la adquisición de los servicios a través de un tercero.

### **IV. FORMA DE PAGO Y PRECIOS**

Los pagos que se hagan a PIEDRA MULATA HOTEL deberán efectuarse a través de los medios de pago habilitados en la página web o a través de los medios que se especifique a El Cliente; concretamente, por medio de la plataforma de pagos habilitada en la página web. Asimismo, PIEDRA MULATA HOTEL también se hace responsable del débito automático del cien por ciento (100%) correspondiente al anticipo de la reserva, solo si se hace a través de la plataforma de pagos.

Los valores del hospedaje varían dependiendo la fecha de la reserva, el medio por el que se realice la misma y los convenios que se tengan con terceros, de existir. De cualquier forma, para realizar la reserva se debe abonar el 50% del valor total.

Para el caso de servicios adicionales ofrecidos en PIEDRA MULATA HOTEL que no puedan ser reservados con antelación y que son expresamente tomados durante la estadía de El Cliente, el valor de la prestación de estos servicios deberá ser cancelado en su totalidad al momento del Check Out. Para estos fines, las tarifas son indicadas en la recepción o en el momento que solicite el servicio por parte cualquier canal oficial de PIEDRA MULATA HOTEL.

Todos los precios y tarifas incluyen los respectivos impuestos a que haya lugar.

### **V. POLÍTICAS Y DECRETOS**



Los datos personales proporcionados por usuarios o visitantes en la página web, no serán compartidos a terceros, salvo con la expresa autorización o requerimiento de autoridad competente. Lo anterior, dando aplicación a la Ley de Protección de Datos Personales; esto es, la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

PIEDRA MULATA HOTEL da cumplimiento a las Ley 679 de 2001 (arts. 16, 17 y 19), Ley 1336 de 2009, Ley 599 de 2000 y la Resolución 3840 de 2009, las cuales tienen como objetivo dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y las demás formas de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes.

Del mismo modo, se acoge a los requisitos exigidos en el Decreto 4000 de 2004, referente al control de extranjeros. Por último, las normas mencionadas en el presente acápite de este Acuerdo no se limitan a todas las demás que le sean aplicables a PIEDRA MULATA HOTEL en cuanto a su operación y sector.

## **VI. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Al acceder a la página web y/o contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por SUKHA DEVELOPER S.A.S., se da por entendido que el usuario tiene plena conciencia y capacidad para interpretar el contenido de las ofertas y servicios proporcionados por El Hotel y, que conoce y está correctamente informado de las condiciones de tiempo, modo y lugar de cada una de ellas al momento de solicitar el servicio. En caso de que se presenten dudas, deberá contactarse directamente con El Hotel antes de pagar por los servicios de hospedaje y adicionales, ya que una vez reservado dicho servicio, este no podrá cancelarse o modificarse, salvo que apliquen las excepciones contenidas en el presente escrito e informadas anteriormente. En todo caso, el usuario declara aceptar de manera expresa cualquier contrato mediante el cual SUKHA DEVELOPER S.A.S. controle y regule las políticas de estos Términos y Condiciones.