

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 3 de 15
---	-------------------------	---

TÉRMINOS Y CONDICIONES
RESERVACIONES Y PAGOS

Tiempo máximo de cancelación: Para tarifas flexibles se permite cancelaciones o modificaciones hasta 48 horas en temporada baja y 72 horas en temporada alta antes de la fecha de Check In. La modificación de la reserva es válida hasta 1 año, sujeta a disponibilidad de habitaciones y de la tarifa. Para tarifas no Reembolsables, no aplicará tiempo máximo, en este caso será el 100% de penalidad. Para reservas de grupos estará sujeto a lo acordado previamente.

Temporada alta: 01 enero – 15 enero, semana santa, fines de semana festivos, semana de receso, 15 diciembre – 31 diciembre

Temporada baja: Resto del año

No show: El huésped al no ser presentado en la fecha de la reserva, deberá pagar una noche de la reserva.

Salida anticipada: Corresponde a la salida del huésped antes de la fecha reservada. El huésped deberá informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida, para que el alojamiento pueda hacer uso de la habitación. En caso de no informar con anticipación el huésped estará sujeto al cobro de las noches. Realizar cobro del 100% de las noches para reservas de grupos. No aplica para reservas individuales, salvo en temporada alta.

Horario de Check In: Se pondrá a disposición la habitación al huésped después de las 3:00 pm

Horario de Check Out: El huésped deberá entregar la habitación antes de las 11:00 am

Early Check In: Esta se podrá realizar de acuerdo a solicitud y disponibilidad. Podrá generar cargos adicionales. No incluye desayuno.

Late Check Out: Esta se podrá realizar de acuerdo a solicitud y disponibilidad. Entre las 3pm y las 6pm se cobrará media tarifa adquirida en la estadía del hotel. Late Check Out después de las 6pm se cobrará la tarifa completa adquirida durante la estadía del huésped.

Persona adicional: Personas adicionales en el ingreso a la habitación, genera un costo adicional de \$30.000.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 4 de 15
---	-------------------------	---

Persona adicional (pasadía): Persona adicional durante el día, deberá pagar el costo denominado como pasadía.

Registro de menores de edad: Los huéspedes que viajan con personas menores de edad, deberán presentar el documento de identificación de los menores de edad que demuestre el parentesco. Sí el menor de edad no viaja con sus padres. Sí el menor de edad no viaja en compañía de sus padres, usted deberá entregar en la recepción, adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado 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.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El alojamiento rural PARAÍSO VERDE se encuentra comprometido con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos, mediante la medición y control del impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

LEY DE DISCRIMINACIÓN

Manifestamos nuestro compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables; cumpliendo con la ley 1482 del 30 de noviembre de 2011, la cual tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación: así mismo capacitamos a nuestros colaboradores en prevención de practicas discriminatorias.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo al alojamiento rural PARAÍSO VERDE, el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados a través de la página web, correo electrónico, llamada telefónica, al momento de realizar el ingreso, entre otros. El alojamiento informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con los 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.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 5 de 15
---	-------------------------	---

LEY ESCNNA

El alojamiento rural Paraíso Verde apoya y da cumplimiento a las leyes 679 del 2001 (Art. 16, 17 y 19), 1336 del 2009, Ley de 2000 y la resolución 3840 del 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.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL

El alojamiento rural Paraíso verde esta comprometido con la protección de la flora y la fauna de la región y de nuestro país. Por esta razón no invita a la participación de prácticas en contra de la flora y la fauna de nuestro país en cumplimiento de la Ley 1333 de 2009. Donde esta prohibida la extracción de flora y/o fauna del alojamiento. Así mismo no apoyamos el consumo de especies de flora y fauna vedadas o prohibidas por la ley.

POLÍTICA DE BIENES SOCIO-CULTURALES

El alojamiento Rural Paraíso Verde no apoya el comercio ilegal de bienes culturales, respetamos y promovemos la conservación de nuestra cultura, de acuerdo con la ley 63 de 1986 para la prevención del tráfico ilegal de los bienes culturales y la ley 1185 de 2008 que busca la protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la nación.

RESPIRE TRANQUILO, ESPACIO LIBRE DE HUMO

En cumplimiento a la ley de espacios libres de humo 1335/2009 y la resolución 1956/2008 el alojamiento rural Paraíso Verde se vincula a esta; la cual prohíbe fumar en sitios interiores o cerrados (habitaciones y salones) de lugares de trabajo y/o públicos y sitios demarcados como espacios libres de humo., favoreciendo así la salud de nuestros huéspedes y visitantes. Sí el cliente o huésped incumple esta obligación, deberá pagar una penalidad de \$500.00 COP, por incumplimiento de sus obligaciones.

POLÍTICA DE RETRACTO

Cuando reserve a través de nuestra página web www.paraísoverdemanizales.com, podrá hacer le retracto a más tardar dentro de los siguientes 5 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.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 6 de 15
---	-------------------------	---

REGLAMENTO DE HUÉSPEDES

Para ingresar a las instalaciones se debe realizar el registro de ingreso de cada uno de los visitantes, presentar el documento de identidad, cancelar el valor correspondiente a la estadía y aceptar el reglamento del establecimiento.

Todas las personas que se hospeden en el establecimiento, durante su estadía, estarán sujetas a este reglamento, el que se considera un contrato de adhesión que se debe cumplir. Caso contrario, la administración se reserva el derecho de admisión y permanencia.

El pago del alojamiento se debe de realizar en el momento de ingreso.

El ingreso (Check In) al hotel se puede realizar después de las 3:00 pm y la salida (Check Out) debe de realizarse antes de las 11:00 am. Las habitaciones vencen a las 11:00 am, después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.

Las habitaciones se limpian y ordenan diariamente, las sábanas y las toallas se cambian cada 3 días.

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

Se prohíbe la entrada de menores de edad sin sus padres o tutor legal.

El alojamiento no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor, documentos y/o dinero que no estén bajo su custodia.

El mal uso o desperfectos que se ocasionen a las instalaciones del alojamiento rural, serán cargados a la cuenta del huésped.

Queda estrictamente prohibido hacer ruido en las habitaciones o pasillos del alojamiento rural. Desde las 9:00 pm hasta las 9:00 am.

Entre las 9:00 am y las 9:00 pm se permite escuchar música solo a un volumen moderado (bajo)

El alojamiento rural se declara libre de humo, por lo que estará prohibido fumar en las habitaciones y áreas comunes alrededor de la casa. Sí el huésped incumple esta normativa, deberá pagar una penalidad de COP 500.000.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 7 de 15
---	-------------------------	---

Esta prohibido el consumo de cualquier sustancia psicoactiva.

Para realizar el ingreso de bebidas alcohólicas al alojamiento rural se debe de pagar una tarifa de descorche por unidad de \$10.000

Está prohibido el ingreso de mascotas al establecimiento.

Esta prohibida la extracción de flora y fauna.

Debido a la seguridad del alojamiento rural, la portada principal solo estará abierta desde las 7:00AM hasta las 8:00 PM. Sí requiere ingresar o salir en un horario diferente se deberá informar en la administración.

La perdida de la llave de habitación asignada generara un costo adicional de \$30.000

Esta prohibido extender toallas, ropa u otros elementos en los corredores o chambranas del alojamiento. (Favor informar al personal para extender los elementos en la lavandería)

Para quejas y/o sugerencias, diríjase a la recepción y pregunte por el gerente a cargo.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 10 de 15
---	-------------------------	--

TERMS AND CONDITIONS

RESERVATIONS AND PAYMENTS

Maximum cancellation time: For flexible rates, cancellations or modifications are allowed up to 48 hours in low season and 72 hours in high season before the Check In date. The modification of the reservation is valid for up to 1 year, subject to room and rate availability. For non-refundable rates, no maximum time will apply, in this case it will be a 100% penalty. For group reservations it will be subject to what was previously agreed.

High season: January 01 - January 15, Easter, holiday weekends, recess week, December 15 - December 31

Low season: Rest of the year

No show: 2 first nights will be charged in case of no-show. (If the reservation is done for one-night stay, 1 night will be invoiced in case of no-shows)

Early departure: Corresponds to the departure of the guest before the reserved date. The guest must inform one day in advance prior to the new departure date, so that the hotel can make use of the room. In case of not informing in advance the guest will be subject to the payment of the nights. Make 100% charge of the nights for group bookings. Not applicable for individual reservations, except in high season.

Check-in time: The room will be available to the guest after 3:00 p.m.

Check out hours: The guest must leave the room before 11:00 am

Early check in: This can be done according to request and availability. It may generate additional charges. It does not include breakfast.

Late check out: This can be done according to request and availability. Between 3pm and 7pm, half fare will be charged during the hotel stay. Late check out after 7pm will be charged the full rate purchased during the guest's stay.

Additional person: Additional guest in the room generates an additional cost of \$30.000

Additional person (day pass): Additional person during the day must pay the cost called as day pass.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 11 de 15
---	-------------------------	--

Registration of minors: Guests traveling with minors must present the identification document of the minors that shows their relationship. If the minor does not travel with the company of his parents, you must present at the reception, in addition to the identification document of the minor (civil registry), the permission of the parents, which must be authenticated by a Notary and accompanied by the copy of the identification document of those who gave the authorization. Without this documentation the entry of minors into the hotel is not allowed. According to law 679 of 2001 Statute to Prevent the Sexual Exploitation of Children and Adolescents and its concordant norms.

SUSTAINABILITY POLICY

The rural accommodation PARAÍSO VERDE is committed to the sustainable development of our environment, assuming the commitment in the environmental, sociocultural and economic aspects, through the continuous improvement of our processes, through the measurement and control of the environmental, sociocultural and economic impact of the operation; sensitizing our guests, clients, suppliers regarding their rights and sustainable duties.

ESCNA CLAUSE

The rural lodging Paraíso Verde supports and complies with the laws 679 of 2001 (Art. 16, 17 and 19), 1336 of 2009, the Law of 2000 and the resolution 3840 of 2009. Which have as their objective to dictate measures of protection against the exploitation, pornography, sex tourism and other forms of sexual abuse against children and teens.

DISCRIMINATION LAW

We express our commitment to non-discrimination or exclusion of vulnerable populations; complying with Law 1482 of November 30, 2011, which aims to guarantee the protection of the rights of a person, group of people, community or town, which are violated through acts of racism or discrimination: we also train our collaborators in preventing discriminatory practices.

ENVIRONMENTAL POLICY

The rural accommodation Paraíso Verde is committed to protect the flora and fauna of the region and our country. For this reason, we do not approve the participation of practices against the flora and fauna of our country in compliance with Law 1333 of 2009. Where the extraction of flora and / or fauna from the accommodation is prohibited. Likewise, we do not support the consumption of species of flora and fauna prohibited by law.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 12 de 15
---	-------------------------	--

SMOKE-FREE SPACE

In compliance with the smoke free space law 1335/2009 and resolution 1956/2008, the rural accommodation Paraíso Verde is linked to it; which prohibits smoking indoors or outdoors (rooms and lounges) of workplaces and / or public areas demarcated as smoke-free spaces, thus favoring the health of our guests and visitors. If the client or guest fails to comply with this obligation, they must pay a penalty of COP \$ 500.000, for breach of their obligations.

CULTURAL HERITAGE POLICY

The accommodation does not support the illegal trade of cultural goods, we respect and promote the conservation of our culture, in accordance with the law 63 of 1986 for the prevention of the illegal traffic of cultural goods and the law 1185 of 2008 that seeks the protection, sustainability, disclosure and encouragement for the nation's cultural heritage assets.

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION

I authorize the rural accommodation PARAÍSO VERDE, the treatment of mine personal data, which have been delivered through the website, email, telephone call, at the time of entry, among others. The accommodation informs that personal data will be kept with special care, in accordance with those established in Law 1266 of 2008, Law 1581 of 2012, Decree 1377 of 2013 and other regulations that modify, regulate or expand the regulation on the matter.

RETRACT POLICY

When you book through our web page www.paraísoverdemanizales.com, you can make the withdrawal no later than the next 5 business days following the confirmation of purchase. The retraction will not proceed for reservations whose entry date is before five days

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

	MANUAL HUESPEDES	Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 13 de 15
---	-------------------------	--

RULES AND REGULATIONS

To enter the facilities, all visitors must register at their entry, present the identification document, pay the value corresponding to the stay and accept the regulations of the establishment.

All visitors staying in the accommodation, during their stay, will be subject to this regulation, which is considered an adhesion contract that must be fulfilled. Otherwise, the administration reserves the right of admission and permanence.

Payment of accommodation must be made at the time of entry.

Admission (check-in) to the hotel can be made after 3:00 pm and checkout must be done before 11:00 am. The rooms expire at 11:00 am, after that time, the hotel will be entitled to an extra charge according to the current rate.

The rooms are cleaned every day and the sheets and towels are changed every 3 days.

No guest has the right to give accommodation to any person without the prior consent of the management, in all cases the corresponding procedures must be carried out for their registration and payment of the respective fee.

The entry of minors without their parents or legal guardian is prohibited.

The accommodation is not responsible for the loss of valuables, documents and / or money that are not in their custody.

Any damage that is caused to the facilities of the rural accommodation will be charged to the guest's account.

It is strictly forbidden to make noise in the rooms or corridors of the accommodation. From 9:00 p.m. to 9:00 a.m.

Between 9:00 a.m. and 9:00 p.m. it is allowed to listen to music only at a moderate volume (low)

The rural accommodation is declared smoke free, so smoking is prohibited in the rooms and common areas around the house. If the guest fails to comply with these regulations, the visitor must pay a COP 500,000 penalty.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente

 <p>Paraiso verde MANIZALES</p>	<p>MANUAL HUESPEDES</p>	<p>Código: SGS MA 14 Versión: 01 Fecha: 15/01/2020 Página 14 de 15</p>
---	--------------------------------	---

The consumption of any psychoactive substance is prohibited.

If you enter alcoholic beverages to the hotel, you must pay a corkage fee per unit.

The entry of pets into the hotel is prohibited

The extraction of flora and fauna is prohibited.

Due to the security of the hotel, the main cover will only be open from 7:00 AM to 8:00 PM. If you need to enter or leave at a different time, you must inform the administration.

The loss of the assigned room key will generate an additional cost of \$30.000.

It is forbidden to hang towels, clothes or other items in the corridors of the accommodation. (Please inform the staff so they can hang it on the laundry)

For complaints and / or suggestions, please go to the reception and ask for the manager in charge.

	Nombre	Cargo
Revisó	Yeny Alejandro Londoño	Responsable SGS
Aprobó	Emmanuela González Botero	Gerente