



## Derechos del Huésped

- Conocer la Política de Sostenibilidad del Hotel Barranqueros de Comfenalco Quindío.
- Conocer y aplicar las buenas prácticas en cuanto al ahorro y uso eficiente de los recursos dadas a conocer por parte del Hotel Barranqueros.
- Disfrutar de instalaciones limpias, aseadas y ordenadas.
- Comunicar cualquier queja, reclamo o sugerencia, respecto a la prestación del servicio del Hotel Barranqueros.
- Comunicar su grado de satisfacción con relación al servicio prestado.
- Recibir información correcta relacionada con sitios turísticos a visitar.
- No ser discriminado por ninguna condición en el Hotel Barranqueros, ni en los sitios turísticos que visita.
- Obtener servicios de hospedaje y alojamiento que cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad.
- Ser informado antes de la contratación de un servicio turístico, tanto en la publicidad del establecimiento como en cualquier medio de comercialización que se emplee para la venta de dichos servicios, del precio que le será aplicado, impuestos incluidos, y del detalle de las partidas y conceptos que lo integrarán.
- Ser atendidos de forma profesional, hospitalaria y cortés, recibiendo las prestaciones que hayan sido ofertadas, publicitadas y contratadas con la calidad y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento, detallándose en la facturación los servicios que se les hayan prestado.
- Ser informado acerca de la hora de ingreso y hora de salida. La hora de ingreso o Check in es a partir de las 3:00 p.m. la hora de salida o Check out es hasta la 1:00 p.m.
- Para el Hotel Barranqueros la conservación, protección integridad y confidencialidad de todos los datos personales de sus clientes es muy importante en donde operamos según el artículo 3 de la ley 1581 de 2012.

## Deberes del Huésped

- Hacer uso adecuado de las instalaciones y equipos conservando su integridad y uso.
- Hacer uso racional de los recursos tales como el agua potable y energía eléctrica.
- Respetar los espacios sociales del Hotel Barranqueros.
- Respetar la tranquilidad de los otros clientes y huéspedes.
- Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región
- Los residuos generados en el Hotel Barranqueros y en los lugares que visite durante su estancia, depositarlos en los recipientes adecuados.
- Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.
- Cumplir las normas y reglamentos establecidos por el Hotel Barranqueros.
- Identificarse para registrarse en el hotel Barranqueros con documento de identidad idóneo. Presentando su cédula de ciudadanía en caso de ser colombiano o su pasaporte tratándose de extranjeros. Para menores de edad, deberá presentarse documento de identificación válido.
- Respetar el entorno y los valores naturales evitando actuaciones imprudentes o irrespetuosas con la flora y fauna silvestre.
- El Hotel Barranqueros estará facultado para efectuar un cambio de habitación y el huésped deberá aceptarlo, siempre que se trate de una habitación de iguales o mejores condiciones o se deba a una situación de fuerza mayor.
- El ingreso anticipado o la salida con posterioridad a la hora indicada estará sujeta a disponibilidad y el huésped deberá pagar el valor correspondiente. El huésped deberá pagar también todos los cargos por concepto de alimentos, bebidas, lavandería y en general por todos aquellos que se generen durante su estancia y que decida cargar a su cuenta.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención y explotación, pornografía, turismo sexual con niños, niñas y adolescentes (ESCENNA, leyes 1336 de 2009 y 679 de 2001)
- Rechazo a la discriminación de raza o género (leyes 1752 de 2015 y 1482 de 2011)
- Por el bien de su salud este espacio está libre de humo (ley 1335 de 2009)
- Cumplir con los requisitos legales de tráfico de fauna y flora (ley 17 de 1981).
- Cumplir con los requisitos legales de la prohibición del tráfico ilícito de bienes y patrimonio cultural (ley 397 de 1997)



## Guest Rights

- Know the Sustainability Policy of Hotel Barranqueros.
- Know and apply good practices in terms of saving and efficient use of resources (made known by Hotel Barranqueros).
- Enjoy clean, neat and tidy facilities.
- Communicate any complaint, claim or suggestion regarding the provision of Hotel Barranqueros service.
- Communicate your degree of satisfaction regarding the service provided.
- Receive correct information related to tourist sites to visit.
- Be free of discrimination by any condition, inside Hotel Barranqueros, or in the tourist sites you visit.
- Obtain accommodation and lodging services that fulfill quality and sustainability standards.
- Be informed before hiring a tourist service, as much in the advertising of the establishment as in any means of marketing used for the sale of such services, the price that will be applied, taxes included, and details of their items and concepts.
- Be treated in a professional, hospitable and courteous manner, receiving the services that have been offered, advertised and contracted with the quality and services that correspond to the category of the establishment, and detailed in the billing of services provided.
- Be informed about Check-in / Check-out schedule. Check-in time is from 3:00 p.m. Check-out time is until 1:00 p.m.
- For Hotel Barranqueros the conservation, protection, integrity and confidentiality of its clients personal data is very important. In this respect, we operate according to article 3 of law 1581 of 2012.

## Duties of the Guest

- Make proper use of facilities and equipment.
- Make rational use of resources such as drinking water and electricity.
- Respect the social areas of the Hotel Barranqueros.
- Respect the tranquility of other customers and guests.
- Respect for the culture, beliefs, traditions and habits of the people of the region
- Deposit in their appropriate containers the waste generated in the Hotel Barranqueros and in the places you visit during your stay.
- Pay the price of the services used at the time of presentation of the invoice or within the agreed term. In no case, the fact of submitting a claim exempts from payment obligations.
- Comply with the rules and regulations established by Hotel Barranqueros.
- Identify yourself with an appropriate identity document when registering at Hotel Barranqueros. Presenting your ID card, in case of being Colombian, or your passport, if you are a foreigner. For minors, a valid identification document must be presented.
- Respect the environment and natural values by avoiding imprudent or disrespectful actions to flora and fauna.
- Hotel Barranqueros will be authorized to make a change of room and the guest must accept it, as long as the provided room conditions be equal or better, or due to a situation of force majeure.
- Early entry or to exit after the time indicated will be subject to availability and the guest must pay the corresponding value.
- The guest must also pay all charges for food, beverages, laundry, and all those services generated during the stay and that you decide to charge to your account.
- Comply with the legal requirements on prevention of children and adolescents exploitation, pornography, or sex tourism (ESCENNA, laws 1336 of 2009 and 679 of 2001)  
Rejection of discrimination based on race or gender (laws 1752 of 2015 and 1482 of 2011)  
For the sake of your health this space is smoke free (Law 1335 of 2009)  
Comply with the legal requirements for trafficking in fauna and flora (Law 17 of 1981).  
Comply with the legal requirements on the prohibition of illicit trafficking of goods and cultural heritage (Law 397 of 1997).