

## CONTRATO DE HOSPEDAJE

La sociedad **PALAA MAYAPO ECOLOGE S.A.S.** identificada con el NIT N° 901724566-2 con Registro Nacional de Turismo N° 173385, junto con el **HUÉSPED** Y y otras personas especificadas en la Tarjeta de Registro hotelero, deciden celebrar el presente contrato de hospedaje, así como los accesorios que solicite el huésped a cambio de un precio y número de noches indicada en la tarjeta de registro hotelero.

### 1. PRECIO

1.1 Por la prestación de los servicios, el **HUÉSPED** pagará la tarifa por noche que se indique en la tarjeta de registro **HOTELERO**, incluido impuestos que correspondan en la reserva. Declara que ha sido informado de las tarifas, cánones y en general precios de las habitaciones por noche.

1.2 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 estadía y que decida cargar a su cuenta.

1.3 El incumplimiento del pago acordado generará a cargo del **HUÉSPED** intereses de mora a la tasa máxima permitida, conforme al Artículo 884 del código de comercio.

1.4 Toda reserva deberá ser garantizada (tarjeta de crédito o depósito). En caso que la garantía sea tarjeta de crédito, autoriza el diligenciamiento del voucher y su presentación ante la respectiva entidad bancaria.

### 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios estará sujeta a disponibilidad y existencias físicas de insumos, bienes, facilidades o espacios.

### 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

3.1 Prestar el servicio objeto del contrato

3.2 Dar trámite a las sugerencias, quejas o reclamos presentados por el **HUÉSPED**

3.3 El **PRESTADOR** 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.

3.4 Al momento del registro del **HUÉSPED**, el **PRESTADOR** 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** o alojamiento, el **HUÉSPED** autoriza al **PRESTADOR** utilizar la tarjeta de crédito para el pago de los servicios.

3.5 El **PRESTADOR** no es responsable de la pérdida de ningún objeto o elemento de valor dejado por el **HUÉSPED**, serán responsabilidad exclusiva del **HUÉSPED** tomar las medidas de cuidado necesarias.

3.6 En el caso del parqueadero, la única responsabilidad del **PRESTADOR** es la custodia del vehículo, por lo que no se deben dejar elementos de valor dentro.

### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUÉSPED

4.1 Identificarse para registrarse ante el **PRESTADOR**, con el documento de identidad en físico, para el caso de menores de edad deberá presentarse registro civil o tarjeta de identidad.

4.2 Pagar el valor del hospedaje.

4.3 Registrar en la recepción del **HOTEL** a todos los acompañantes o invitados del **HUÉSPED** previamente reservado.

4.4 Sólo podrán ingresar el número de personas por habitación que estuviere permitido por el **PRESTADOR**.

4.5 EL **HUÉSPED** manifiesta saber que la práctica de deportes, ejercicios físicos, conducción de naves o vehículos, utilización de instrumentos o en general toda actividad que signifique un riesgo o que pueda considerarse como actividad peligrosa, será decisión suya, bajo su exclusiva responsabilidad e implica que el **HUÉSPED** cuente con las habilidades y el conocimiento que le permite asumir dichos riesgos, por lo que exonera al **PRESTADOR** y a sus funcionarios o empleados de cualquier responsabilidad en caso de que sufra cualquier daño o lesión.

4.6 Utilizar los muebles, enseres, equipos de manera adecuada conservándolos en el estado en que se encuentren, y por tanto responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes del **HOTEL**.

4.7 Permitir el derecho de inspección y/o vigilancia a la habitación por parte de funcionarios del **HOTEL**, este derecho del **PRESTADOR** se ejercerá de manera razonable e incluye la facultad de penetrar o registrar la habitación cuando a juicio del Gerente del **HOTEL** se requiera por poner en peligro a los **HUÉSPEDES** empleados o demás visitantes del **HOTEL**.

4.8 Permitir a los empleados y funcionarios del **HOTEL** el acceso para labores de rutina y limpieza de la habitación, en caso de que el **HUÉSPED** no quiera la limpieza deberá manifestarlo en la recepción del **HOTEL**.

4.9 La hora de ingreso, **Check in**, es a las 15:00 horas y la hora de salida, Check out es a las 11:00 horas.

4.10 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, en caso de no informar se cobrará el valor de las noches canceladas.

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

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

4.13 El **HUÉSPED** cuenta con una póliza de seguro **HOTELERO**.

4.14 A la terminación del contrato, el **HUÉSPED** deberá retirar sus efectos y equipaje de la habitación. De lo contrario, el **PRESTADOR** 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**.

4.15 El **HUÉSPED** debe cumplir con las normas de conservación de Flora y Fauna, así como la conservación del patrimonio cultural y de los bienes de interés cultural.

4.16 Conforme a la Resolución 1956 de 30 de marzo de 2008 del Ministerio de Protección Social, está **prohibido fumar** en las habitaciones, áreas públicas, restaurantes y salones o en cualquier otro espacio del **HOTEL** constituye un

incumplimiento grave del contrato de hospedaje que da lugar a su terminación. Si el **HUÉSPED** fuma en la habitación, por cada día que lo haga deberá pagar el costo en el que debe incurrir el **PRESTADOR** para desodorizar y limpiar la habitación, que se estima en una suma equivalente a medio salario mínimo vigente y el valor de (2) noches a la tarifa correspondiente a su alojamiento, como quiera que el proceso de limpieza y desodorización implica que el **PRESTADOR** no pueda utilizar la habitación durante las siguientes dos (2) noches.

## **5. CAUSALES DE TERMINACIÓN:**

El contrato de hospedaje termina por:

5.1 Por vencimiento del plazo

5.2 Por incumplir cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o por falta de pago del precio a cargo del **HUÉSPED** o por el incumplimiento del pago de otros servicios adicionales o complementarios.

5.3 Por fumar en la habitación o en cualquier otro espacio libre de humo del **HOTEL**

5.4 Por comportamientos que pongan en peligro la salud, la salubridad, higiene e integridad del establecimiento **HOTELERO** o afecten la tranquilidad o convivencia del establecimiento **HOTELERO** o de los demás **HUÉSPEDES**, trabajadores o a cualquier persona.

5.5 La terminación del contrato no exonera al **HUÉSPED** del pago de los saldos pendientes y el **PRESTADOR** podrá iniciar acciones legales o débitos en su tarjeta correspondientes para conseguir el pago de los saldos pendientes.

## **6. CONTROL DE FRAUDE DE TARJETAS**

Con el fin de proteger de fraude a los propietarios de tarjetas de crédito, el **HUÉSPED** debe presentar obligatoriamente en el check-in la tarjeta de crédito utilizada para hacer la reserva en línea y una identificación oficial con fotografía del titular de la tarjeta. El **PRESTADOR** puede cancelar una reservación confirmada, si se sospecha que se ha hecho uso de una tarjeta fraudulenta, por lo tanto, el titular de la tarjeta que se utilizará como medio de garantía, deberá ser el mismo que realice la reserva y disfrute de los servicios del **PRESTADOR**. En caso contrario, es necesario que se comunique con nuestro departamento de Reservas al correo electrónico: [booking@palaa-ecolodge.com](mailto:booking@palaa-ecolodge.com) o los teléfonos: **(+57) 318-5277017** **(+57) 310-2419833** / **(+57) 313-8683638**.

## **7. RETRACTO Y DESISTIMIENTO:**

El **HUÉSPED** podrá ejercer el derecho de retracto en máximo cinco (5) días hábiles posteriores a la confirmación de la compra, únicamente por compras no presenciales realizadas en la central de reservas telefónicas o a través de la página web: [palaa-ecolodge.com](http://palaa-ecolodge.com). La solicitud debe ser realizada al correo electrónico: [booking@palaa-ecolodge.com](mailto:booking@palaa-ecolodge.com). Si la fecha de ingreso es antes de los cinco días (05) no procederá el derecho al retracto, una vez recibida la solicitud, se reintegrará el valor completo del dinero sin descuentos o retenciones en un término máximo de treinta (30) días calendarios contados a partir de la solicitud, esta se realizará

mediante consignación bancaria al titular de la reserva o mediante reversión de tarjeta de crédito utilizada para el pago.

## **8. ADVERTENCIA ESCNNA**

En desarrollo de lo dispuesto por la Ley 679 de 2001, el **PRESTADOR** advierte al **HUÉSPED** que la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes se castiga en Colombia con pena de prisión de 14 a 25 años. El **PRESTADOR** denunciará ante las autoridades cualquier comportamiento del que pueda derivarse o sospecharse delitos ESCNNA.

## **9. AVISO DE PRIVACIDAD, AUTORIZACIÓN USO DE DATOS E INFORMACIÓN.**

Al suscribir el presente contrato el **HUÉSPED** autoriza expresamente al **PRESTADOR**, para recolectar y utilizar la información y los datos personales suministrados por el **HUÉSPED** en la Tarjeta de Registro **HOTELERO** o de alojamiento, tales como nombre, dirección, identificación, nacionalidad, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo y móvil o celular, preferencias e intereses personales, trabajo o actividad, de conformidad con las políticas de tratamiento seguro de la información establecidas por el **PRESTADOR** y por las leyes vigentes con el propósito de realizar actividades de fidelización y contactar al titular de la información para enviarle encuestas de servicios luego de cada estadía que permitan la calificación del servicio prestado y comunicarle las invitaciones, ofertas, promociones, portafolio de servicios o información general que esté dirigida a que siga haciendo uso del **HOTEL**. El **HUÉSPED** autoriza que la información sea transferida, transmitida, compartida y suministrada al **PRESTADOR**, exclusivamente para los propósitos descritos previamente. El **HUÉSPED** declara que conoce las políticas de tratamiento de datos personales y que pueden ser consultadas en la **página web: [pala-ecolodge.com](http://pala-ecolodge.com)**.

## **10. RÉGIMEN LEGAL:**

La presente relación contractual entre el **PRESTADOR** y el **HUÉSPED** del servicio de hospedaje se regirá por la Ley 300 de 1996, sus reformas, adiciones y todos sus decretos reglamentarios y demás normas pertinentes del Código de Comercio y Código Civil, Código de Comercio y Ley 1480 de 2011.