

CONDICIONES GENERALES HOTELES /

GENERAL CONDITIONS FOR HOTELS

- El HOTEL: Proporcionará al huésped el servicio de alquiler de una habitación y sus amenities- comodidades, mediante el pago de una tarifa por noche en el momento de la prestación del servicio y de acuerdo con los planes acordados en la reserva. La prestación de estos servicios estará sujeta a la disponibilidad y a los horarios, existencia física de los insumos, bienes, instalaciones o espacios necesarios.

The Hotel will provide the guest with the service of renting a room and its amenities, upon payment of a fee per night at the time of the provision of the service and in accordance with the plans agreed upon in the reservation. The provision of these services will be subject to availability and schedules, physical existence of the necessary supplies, goods, facilities or spaces.

- EL HOTEL Proporcionará una habitación que será la indicada en el Registro Hotelero. El Hotel podrá, en caso de fuerza mayor, disponer el cambio de habitación a una de igual o de mejor categoría. El HUÉSPED deberá aceptarlo.

The hotel Will provide a room that will be the one indicated in the Hotel Register. The Hotel may, in the event of force majeure, arrange for the change of room to one of equal or better category. The GUEST must accept this.

- EL HOTEL si se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una reservación aceptada por escrito, ya sea prepagada o garantizada, deberá proveer alojamiento AL HUÉSPED en otro establecimiento de iguales o similares condiciones.

The hotel is unable to honor a reservation accepted in writing, whether prepaid or guaranteed, it must provide THE GUEST with accommodation in another establishment with the same or similar conditions.

- EL HOTEL tiene estipulada una hora de llegada (Check-In): 15:00 (3:00 PM) y Hora de salida (Check-Out): 12:00 (12:00 M). Toda salida antes (Early Check-In) o después (Late Check-Out) del horario establecido se considera fuera de horario, está sujeto a disponibilidad y tiene un costo adicional para el HUÉSPED. El período de tiempo comprendido entre una y otra hora corresponde al día hotelero. La utilización parcial del día hotelero causa el pago de la tarifa completa.

The hotel has a scheduled arrival time (Check-In): 15:00 (3:00 PM) and a Check-Out time: 12:00 (12:00 M). Any departure before (Early Check-In) or after (Late Check-Out) the established time is considered outside of business hours, is subject to

availability and has an additional cost for the GUEST. The period of time between one hour and the other corresponds to the hotel day. Partial use of the hotel day results in payment of the full rate.

- El HOTEL cobrará cuando se presente un no show o que no se utilicen los servicios reservados, retendrá el depósito o anticipo que se haya recibido hasta por un valor equivalente a la primera noche de la reserva. Para tal efecto, el día de ingreso el hotel cargará el valor de la tarifa de la primera noche, de la reserva a la tarjeta de crédito con la cual se hizo la reserva. En caso de una salida anticipada se retendrá el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido.

The Hotel will charge a fee in the event of a no-show or failure to use the reserved services. The HOTEL will retain the deposit or advance payment received up to an amount equivalent to the first night of the reservation. For this purpose, on the day of check-in, the hotel will charge the value of the rate for the first night of the reservation to the credit card with which the reservation was made. In the event of an early departure, the deposit or advance payment previously received from the user will be retained, if so agreed.

- En caso de solicitar alargar su estancia, esto estará sujeto a disponibilidad, nuevas condiciones tarifarias y la firma de un nuevo registro hotelero.

If you request to extend your stay, this will be subject to availability, new rate conditions and the signing of a new hotel registration.

- EL HOTEL exige para el registro del huésped que se identifique con un documento de identidad válido, Colombianos: Cédula de ciudadanía. Extranjeros: Pasaporte o documento de identificación aplicable a su nacionalidad, (CAN Y MERCOSUR).

The hotel requires that guests register with a valid identification document. Colombians: Citizenship card. Foreigners: Passport or identification document applicable to their nationality (CAN and MERCOSUR).

- EL HOTEL exige que para **el registro de menores de edad (hijos)**, los padres deben presentar durante el check in, un documento de identificación válido que contenga nombre y apellido de los padres es decir el Registro Civil del menor. De ser extranjero; además de presentar el registro debe presentar el pasaporte. De ser colombiano, registro civil y tarjeta de identidad y/o pasaporte. Si los hijos vienen con uno solo de los padres, es indispensable presentar el registro civil o documento de permiso de salida del país de origen firmado por los dos padres.

The hotel requires that for the **registration of minors (children)**, parents must present during check-in a valid identification document containing the parents' first and last name, i.e. the minor's Civil Registry. If you are a foreigner, in addition to presenting the registry, you must present your passport. If you are Colombian, civil

registry and identity card and/or passport. If the children come with only one of the parents, it is essential to present the civil registry or document allowing them to leave the country of origin signed by both parents.

- EL HOTEL exige para registrar menores de edad que no sean los hijos, el formato **Autorización Registro Menores de Edad con Terceros** (RES-FOR-0003) diligenciado y autenticado (ver condiciones en el formato.)

The hotel requires the completed and authenticated **Authorization for Registration of Minors with Third Parties (RES-FOR-0003)** form to register minors who are not children (see conditions on the form).

- **La explotación sexual comercial y abuso menores de edad en el país es castigado penal y civilmente conforme a las disposiciones legales vigentes.** Commercial sexual exploitation and abuse of minors in the country is punishable criminally and civilly in accordance with current legal provisions.
- La habitación y la tarifa por noche serán las que se indiquen en el Registro Hotelero, coincidiendo con la información de la reserva. EL HUÉSPED declara conocer la tarifa, cargas impositivas, términos y condiciones, y políticas de la reserva. El HUESPED se obliga a pagar el valor de la reserva de este registro hotelero más los impuestos correspondientes. Los pagos realizados se describirán en la factura correspondiente por este servicio, salvo las reservas que se hayan realizado y reservado por medio de agencias de viajes, cuya tarifa será la que se ha acordado con la agencia de viajes.

The room and nightly rate will be those indicated in the Hotel Registry, coinciding with the reservation information. THE GUEST declares to be aware of the rate, taxes, terms and conditions, and reservation policies. THE GUEST agrees to pay the value of the reservation in this hotel registry plus the corresponding taxes. The payments made will be described in the corresponding invoice for this service, except for reservations that have been made and reserved through travel agencies, whose rate will be the one agreed with the travel agency.

- Los precios NO incluyen el IVA, si cumple con la normatividad tributaria vigente, de lo contrario se le aplicará el Iva en el momento del check in.

Prices do NOT include VAT, if it complies with current tax regulations, otherwise VAT will be applied at the time of check-in.

- **EXENCIÓN DE IVA:** Las personas, nacionales o extranjeros, que tengan la calidad de residentes en el país, pagarán un cargo del 19%, por concepto de impuesto sobre las ventas - IVA, sobre el valor del servicio de alojamiento, durante su estadía en el Hotel. Aquellas que demuestren ante el personal de Recepción del hotel, la calidad

de no residente en el país (Art.10 ET), presenten visa de turista o Permiso de Turismo (PT), con vigencia de 90 días continuos y con sólo una renovación por migración Colombia, para un total de 180 días, estampado en su pasaporte y, adicionalmente, cumplan la condición de haber adquirido un paquete con el Hotel o un paquete turístico con una agencia operadora, nacional con Registro Natural de Turismo o internacional, se encontrarán exentas del pago de este impuesto.

IVA EXEMPTION: Nationals or foreigners who are residents of the country will pay a 19% sales tax - VAT on the value of the accommodation service during their stay at the Hotel. Those who prove to the hotel reception staff that they are not residents of the country (Art. 10 ET), present a tourist visa or Tourist Permit (PT), valid for 90 continuous days and with only one renewal by Colombian immigration, for a total of 180 days, stamped in their passport and, additionally, meet the condition of having purchased a package with the Hotel or a tourist package with an operating agency, national with a Natural Tourism Registry or international, will be exempt from paying this tax.

- Todas las modificaciones o instauraciones de nuevas tasas legales o reglamentarias que impongan las autoridades competentes impactarán automáticamente sobre el precio cargado durante la fecha de alojamiento.

All modifications or establishments of new legal or regulatory rates imposed by the competent authorities will automatically impact the price charged during the accommodation date.

- Las políticas de cancelación y de garantía varían según el plan de tarifas. Consulte los detalles específicos en la tarifa al momento de reservar.

Cancellation and guarantee policies vary by rate plan. Please see specific details in the rate at time of booking.

- El HOTEL convierte las tarifas confirmadas en dólares estadounidenses a la moneda local y acorde al tipo de cambio que utiliza el hotel, además está sujeto a las fluctuaciones del mercado cambiario. Los cargos a la tarjeta de crédito, están sujetos a conversiones adicionales de moneda realizadas por los bancos o las franquicias y éstas no están bajo el control del hotel y que podrían impactar en el monto cargado a la tarjeta de crédito.
- The Hotel converts confirmed rates in US dollars to the local currency and according to the exchange rate used by the hotel, and is subject to fluctuations in the exchange market. Credit card charges are subject to additional currency conversions made by banks or franchises and these are not under the control of the hotel and may impact the amount charged to the credit card.

- EL HOTEL requiere una tarjeta de crédito o una tarjeta débito o un depósito en efectivo (en pesos colombianos) para cargos imprevistos. El HUÉSPED deberá pagar todos los cargos en general que se consuman durante su estadía y que decide cargar a su cuenta, además de los de alimentos, bebidas, lavandería, etc.

The hotel requires a credit card or debit card or a cash deposit (in Colombian pesos) for incidental charges. The GUEST must pay all general charges incurred during his/her stay and which he/she decides to charge to his/her account, in addition to those for food, drinks, laundry, etc.

- EL HOTEL no se hace responsable por objetos de valor dejados en la habitación. Para ello dispone sin costo, de una caja de seguridad en la habitación. Se exonera a EL HOTEL de toda responsabilidad en caso de pérdida, en tanto, los objetos de valor como joyas, cámaras y dinero no hayan sido depositados en la cajilla de seguridad.

The hotel is not responsible for valuables left in the room. For this purpose, a safe is available in the room free of charge. THE HOTEL is exonerated from all responsibility in the event of loss, as long as valuables such as jewelry, cameras and money have not been deposited in the safe.

- EL HOTEL tiene derecho de retención y prenda sobre el equipaje y bienes de posesión del HUÉSPED, durante un plazo de 30 días, derechos que se harán efectivos por el incumplimiento de las obligaciones del HUÉSPED, contados a partir de la fecha de incumplimiento. Vencido el plazo, EL HOTEL podrá disponer libremente de los objetos pignorados y con su producto cubrir las obligaciones pendientes, incluyendo intereses más un (20%) por concepto de costos y gastos. El excedente, si lo hubiere, será puesto a disposición del HUÉSPED. En caso de déficit, quedan a salvo las acciones del acreedor.

The hotel has the right to retain and pledge the luggage and property in the possession of the GUEST, for a period of 30 days, rights that will become effective for the non-compliance of the GUEST's obligations, counted from the date of non-compliance. Once the term has expired, THE HOTEL may freely dispose of the pledged objects and use the proceeds to cover outstanding obligations, including interest plus (20%) for costs and expenses. The surplus, if any, will be made available to the GUEST. In the event of a deficit, the creditor's actions are protected.

- EL Hotel, dará por aceptada la factura emitida, cuando hayan transcurrido tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de su expedición y/o cuando se asocian los eventos de Acuse, Recibo del bien o servicio y Aceptación Expresa mediante mensaje electrónico del Proveedor Tecnológico del Adquirente; aquellas que cumplan la condición anterior, no podrán ser anuladas.



The hotel will accept the invoice issued when three (3) business days have elapsed, counting from the date of issue and/or when the events of Acknowledgement, Receipt of the good or service and Express Acceptance are associated by electronic message from the Purchaser's Technology Provider; those that meet the previous condition cannot be cancelled.

- EL HOTEL cuando deba hacer un reembolso, lo realizará exclusivamente al medio de pago por el cual fue recibido. No se harán reembolsos en efectivo. Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. Los costos bancarios serán asumidos por el cliente.

The hotel, when it must make a refund, will do so exclusively to the payment method by which it was received. Cash refunds will not be made. Refunds may take 5 to 15 days before being reflected in the client's account statement. Banking costs will be assumed by the client.

- EL HUESPED, deberá observar una conducta decorosa y vestir de una manera apropiada. EL HOTEL se abstendrá de prestar sus servicios cuando el comportamiento o la indumentaria del HUÉSPED no sea apropiado.

THE GUEST must observe decorous conduct and dress appropriately. THE HOTEL will refrain from providing its services when the GUEST's behavior or attire is not appropriate.

- EL HUÉSPED será responsable hasta por la culpa leve de sus obligaciones y de la de sus acompañantes.

THE GUEST will be responsible for even slight negligence for its obligations and those of its companions.

- Todo visitante entre 7:00 AM y 11:00 PM debe ser anunciado y registrado en la recepción del hotel. A partir de las 11:00 PM hasta las 7:00 AM están restringidas las vistas. Cualquier persona no registrada que haga uso del alojamiento exclusivamente reservado al HUÉSPED, deberá registrarse y pagar la tarifa vigente para un HUÉSPED SIN PREVIA RESERVA. EL huésped se compromete a respetar el número de personas por habitación.

All visitors between 7:00 AM and 11:00 PM must be announced and registered at the hotel reception. From 11:00 PM to 7:00 AM, visits are restricted. Any unregistered person who uses the accommodation reserved exclusively for the GUEST must register and pay the current rate for a GUEST WITHOUT PRIOR RESERVATION. THE GUEST agrees to respect the number of people per room.



- EL HUÉSPED admite que toda actividad que practique y signifique un riesgo, implica que el HUESPED tiene habilidades y el conocimiento que le permiten asumir dichos riesgos, así como la responsabilidad en caso de que sufra cualquier daño o lesión del cual exime expresamente al Hotel.

THE GUEST acknowledges that any activity that he/she practices and involves a risk implies that the GUEST has the skills and knowledge that allow him/her to assume said risks, as well as the responsibility in the event that he/she suffers any damage or injury from which he/she expressly exempts the Hotel.

- EL HUÉSPED se compromete a utilizar los muebles y equipos y en general, las facilidades de EL HOTEL, de manera adecuada, conservándolas en el estado en que se encuentran, y por tanto, responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes de EL HOTEL, hasta por la culpa leve. En caso de pérdida o daño total o parcial de los bienes de EL HOTEL por causa atribuible al HUÉSPED o sus acompañantes este reconocerá el precio fijado por EL HOTEL. Dicho valor deberá ser cancelado por el huésped en el momento del check out o cargado a la tarjeta de crédito que queda como garantía para consumos.

THE GUEST agrees to use the furniture and equipment and, in general, the facilities of THE HOTEL, in an appropriate manner, keeping them in the condition in which they are found, and therefore, will be liable for any damage or loss of the elements and property of THE HOTEL, even for slight negligence. In the event of total or partial loss or damage to the property of THE HOTEL due to a cause attributable to the GUEST or his companions, the latter will acknowledge the price set by THE HOTEL. This value must be paid by the guest at the time of check out or charged to the credit card that remains as a guarantee for consumption.

- El HUÉSPED se obliga a observar los horarios y normas fijadas por EL HOTEL para la prestación de sus servicios y facilitar el acceso a sus empleados para las labores de rutina en las habitaciones y áreas de servicios.

The GUEST is obliged to observe the schedules and rules established by THE HOTEL for the provision of its services and to facilitate access to its

- EL HUÉSPED, reconoce la autoridad del Gerente de EL HOTEL, en la relación comercial y en caso de controversia o conflicto.

THE GUEST recognizes the authority of THE HOTEL Manager in the business relationship and in case of controversy or conflict.

- EL HUÉSPED, de conformidad con la ley 1581 del 2012, acepta que EL HOTEL podrá ejercer vigilancia, por medio de vigilancia privada y/o cámaras de vigilancia con grabaciones de las 24 horas del día, dentro de las instalaciones para garantizar la seguridad y la adecuada utilización de las unidades habitacionales de uso común. Las grabaciones serán conservadas por EL HOTEL hasta por un término de sesenta (30) días y serán compartidas, para las mismas finalidades, con su operador hotelero German Morales hoteles, así como con la orden de autoridad competente cuando así lo solicite en ejercicio de sus funciones.

THE GUEST, in accordance with Law 1581 of 2012, accepts that THE HOTEL may exercise surveillance, through private surveillance and/or surveillance cameras with recordings 24 hours a day, within the facilities to guarantee the security and proper use of the common-use housing units. The recordings will be kept by THE HOTEL for a period of up to sixty (30) days and will be shared, for the same purposes, with its hotel operator German Morales hotels, as well as with the competent authority when requested in the exercise of its functions.

- EL HUESPED no tiene permitido hacer ruido que incomode a los demás huéspedes, en caso de incumplimiento aplica penalidad de USD 300 dólares o su equivalente en pesos y será cobrado al HUÉSPED en el Check out.

THE GUEST is not allowed to make noise that bothers other guests. In case of non-compliance, a penalty of USD 300 or its equivalent in pesos applies and will be charged to the GUEST at Check out.

-