

1. OBJETIVO

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva de habitación adquirida en **ALOJAMIENTO SUN RIVER**, en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables.

2. ALCANCE

Aplica para el cliente que ha adquirido una reserva de alojamiento (habitaciones) en **EL ALOJAMIENTO SUN RIVER**

3. GENERALIDADES

3.1 Política de Check In (ingreso al hotel) y Check Out (salida del hotel)

Su reserva inicia a las 15 horas (3:00 p. m.) del día de llegada y finaliza a las 13:00 horas (1:00 p. m.) del día de salida.

3.2. Política de Cancelación y Modificación

Las reservas canceladas por lo menos 12 (doce) días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargo siempre y cuando se hayan realizado en efectivo. En caso de que el pago haya sido realizado por medio de datáfono, depósito o transferencia bancaria, aplicará un cargo del 6% sobre el pago total por el concepto de comisión bancaria. Todo reembolso se realizará por medio de depósito o transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente tendrá derecho de realizar modificaciones de la fecha de reserva sin sufrir penalizaciones siempre y cuando se comunique con nosotros por lo menos un día antes de la fecha en la que estaba originalmente programada su reservación para que podamos hacer los cambios pertinentes.

Las reservas canceladas de 8 a 11 días previo a la fecha de la reserva (fecha de ingreso) se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 20% del importe total de la reserva.

Las reservas canceladas de 5 a 7 días previo a la fecha de la reserva (fecha de ingreso) se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 50% del importe total de la reserva.

Las reservas canceladas de 1 a 4 días previo a la fecha de la reserva (fecha de ingreso) se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 100% del importe total de la reserva.

Todas las reservas que no hayan sido canceladas con anticipación (No SHOW) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del importe total de la reserva, sin derecho a modificar la fecha de la reserva.

Todas las reservas podrán modificarse (fecha, tipo de habitación, cantidad de personas) sin penalización si el cliente lo hace saber al departamento de reservas con un mínimo de 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles de anterioridad.

3.3. Política de Registro de Menores de Edad

Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años de edad, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia del parentesco. Si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) 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 alojamiento Sun River. 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.

3.7. Política Anticorrupción y Antifraude

No permitir conductas o prácticas deshonestas que atentarian contra la integridad empresarial; como por ejemplo, ofrecer o aceptar regalos, invitaciones, u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir para que tome o se abstenga de tomar alguna medida comercial o legal, o cuando intencionalmente oculta, altera, falsifica u omite información en beneficio propio o en beneficio de otros, o la incursión en eventuales conflictos de interés que pudieran anteponer prioridades personales a las colectivas; promoviendo una cultura de ética, transparencia y rectitud en el desarrollo de las actividades.

3.8. Política Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Tomar conciencia y comprometerse en la lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo – LA/FT, poniendo todos sus esfuerzos para prevenir que la empresa se vea involucrada en actos ilícitos, no sólo por razones de lealtad sino además por razones de ética y legalidad, en cumplimiento de una política acorde con las normas legales. Así entonces, el cliente manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos entregados o que llegare a entregar como contraprestación por los servicios ofrecidos por el hotel, provienen de actividad lícita. Para efectos de lo anterior, el cliente autoriza expresamente al hotel, para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, el hotel procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que correspondan. El cliente se obliga a realizar todas las actividades o gestiones necesarias, encaminadas a asegurar que sus socios, administradores, contratistas, clientes, proveedores, empleados, etc., y/o los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas. Estas conductas darán lugar a la terminación legítima del contrato de hospedaje por el operador hotelero.

3.9. Política de Sostenibilidad

En ALOJAMIENTO SUN RIVER, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos. Protegiendo la integridad física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, aplicando medidas de seguridad y control encaminados a preservar sus derechos. Implementamos medidas de prevención, control y mejora para minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores y colaboradores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

3.10. Política Ley Antitabaco

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la [Ley 1335 del 2009](#) nuestros Hoteles cuentan con espacios y ambientes libres de humo de tabaco. En consecuencia, el huésped acepta como obligación,

el abstenerse de fumar en los espacios, zonas y ambientes que estén demarcadas como espacios libres de humo, así como también en los espacios cerrados, tales como habitaciones, pasillos, zonas comunes, salones y demás. En el evento en que el huésped incumpla con esta obligación, acepta pagar una penalidad equivalente \$200.000 COP, por incumplimiento de sus obligaciones.

3.11. Declaración de Origen y Destino de Fondos

Declaro que los recursos económicos y/o físicos no provienen ni serán destinados a actividades ilícitas de las contempladas en el [Código Penal Colombiano](#) o en cualquier norma que lo modifique o adicione.

3.12. Autorización Tratamiento de Datos Personales

Autorizo a ALOJAMIENTO SUN RIVER, el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados a través de los diversos canales de comercialización tales como sitios web, vía telefónica, entre otros. El hotel informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con lo 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.

3.13. Política de Retracto

Cuando reserve y pague nuestros servicios a través de www.hotelsunriver.com o de manera telefónica, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de los cinco 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 calendario. También, el derecho de retracto no procederá para aquellas compras cuya modalidad de pago hayan sido presenciales, de conformidad con la **sentencia 6368 de la SIC**. Para retractarse, envíe un correo electrónico a reservas@hotelsunriver.com si realizó su compra a través de la página web, o comuníquese vía telefónica si realizó su compra por dicho canal. Si realizó su pago a través de depósito o transferencia bancaria, se realizará el reembolso con una deducción del 6% por motivo de comisiones bancarias, mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva, según el método de pago utilizado, dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

4. DOCUMENTOS REFERENCIA Y ANEXOS

- Código Penal Colombiano.
- Ley 1335 del 2009.
- Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013.
- Sentencia 6368 de la Superintendencia de Industria y comercio.
- Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes.