

HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO GRUPO EL SOL S.A.S.

POLÍTICAS INTERNAS Y ACEPTACIÓN DEL HUÉSPED

El Hotel Casa del Arzobispado y Grupo El Sol S.A.S. tienen como prioridad garantizar un ambiente seguro, respetuoso y agradable para todos sus huéspedes, colaboradores y visitantes. Las siguientes políticas son de obligatorio cumplimiento durante la estancia.

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD

El hotel prioriza la seguridad de sus huéspedes, colaboradores y visitantes. Los huéspedes deberán proporcionar información veraz, cumplir con los procedimientos de identificación y registro establecidos por el Hotel Casa del Arzobispado y Grupo El Sol S.A.S., y reportar inmediatamente cualquier situación sospechosa o que pueda representar un riesgo.

Cada habitación cuenta con una cajilla de seguridad destinada al resguardo de objetos personales de valor, documentos, dinero, dispositivos electrónicos y demás pertenencias importantes. El huésped deberá seguir el protocolo e instrucciones de uso disponibles en la habitación, y se le recomienda guardar en ella sus objetos de valor durante la estancia. Así mismo, el huésped podrá entregar en la recepción, bajo recibo, dinero y objetos de valor para su custodia.

El huésped que traiga consigo dinero u objetos de gran valor que no formen parte ordinaria de su equipaje deberá informarlo a la recepción, para que se adopten las medidas de custodia correspondientes. El Hotel Casa del Arzobispado y Grupo El Sol S.A.S. no responderán por la pérdida, sustracción o deterioro de objetos cuando estos se deban a culpa grave del huésped, de sus visitantes o acompañantes, o a la naturaleza o vicio de la cosa. Cualquier pérdida o situación relacionada con sus pertenencias deberá reportarse inmediatamente a la recepción, para que se active el procedimiento interno correspondiente.

Está prohibido ingresar armas, sustancias ilícitas, materiales peligrosos o cualquier elemento que pueda poner en riesgo la integridad de las personas o las instalaciones. El hotel podrá solicitar la intervención de las autoridades competentes cuando la situación lo requiera.

2. POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN, TRATA Y ABUSO

El Hotel Casa del Arzobispado y Grupo El Sol S.A.S. mantienen una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de abuso, explotación sexual, explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), prostitución, pederastia, trata de personas, explotación laboral, servidumbre o cualquier otra conducta que vulnere la dignidad, integridad o derechos de una persona.

Está estrictamente prohibido utilizar las habitaciones, áreas comunes o cualquier instalación del hotel para realizar, facilitar, promover o encubrir estas actividades, especialmente aquellas que involucren a niños, niñas o adolescentes. Se advierte a huéspedes y visitantes que, conforme a la legislación colombiana, la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes constituyen delitos sancionados con pena de prisión.

El ingreso de visitantes y acompañantes estará sujeto a los procedimientos de identificación y registro establecidos por el hotel. Los niños, niñas y adolescentes solo podrán alojarse en compañía de sus padres o representantes legales, o con autorización expresa de estos. Cualquier indicio, reporte o situación relacionada con estas conductas será atendida con la máxima seriedad y, cuando corresponda, podrá ser reportada inmediatamente a las autoridades competentes. Todo hecho o sospecha de explotación o abuso sexual de niños, niñas o adolescentes será denunciado de inmediato ante las autoridades competentes.

3. RESPETO Y CONVIVENCIA

Todos los huéspedes tienen derecho a disfrutar de una estancia tranquila, segura y respetuosa. No se permitirán conductas violentas, amenazas, agresiones, acoso, discriminación, daños intencionales a las instalaciones o cualquier comportamiento que afecte la tranquilidad, seguridad o integridad de otras personas.

4. POLÍTICA DE FUMADORES

Está prohibido fumar dentro de las habitaciones, incluido el uso de vapeadores, cigarrillos electrónicos y productos de tabaco calentado. El hotel cuenta con áreas designadas para fumadores; el huésped deberá solicitar información sobre su ubicación en la recepción. En caso de evidenciarse el incumplimiento de esta política, se aplicará un cargo de USD 200, más los impuestos aplicables, por concepto de desinfección de la habitación. Este cargo será aplicado a la reserva del huésped.

MARCO LEGAL APLICABLE

Estas políticas se establecen de conformidad con la normativa colombiana aplicable, incluyendo, entre otras disposiciones:

- Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo.
- Ley 679 de 2001 – Prevención y lucha contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Ley 1336 de 2009 – Fortalece las medidas contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Resolución 3840 de 2009 – Código de Conducta para prestadores de servicios turísticos.
- Ley 985 de 2005 – Medidas contra la trata de personas.

VERSIÓN APLICABLE

Estas políticas se expiden en español y en inglés. En caso de discrepancia entre ambas versiones, prevalecerá la versión en español.

ACEPTACIÓN DEL HUÉSPED

Declaro que he recibido, leído y comprendido las políticas internas del Hotel Casa del Arzobispado y Grupo El Sol S.A.S. y me comprometo a respetarlas durante mi estancia.

Asimismo, manifiesto que he tenido la oportunidad de solicitar aclaraciones sobre su contenido y entiendo que el incumplimiento de estas políticas podrá generar las medidas correspondientes, de acuerdo con las normas internas del hotel y la legislación colombiana aplicable.

NOMBRE DEL HUÉSPED: _____

FIRMA DEL HUÉSPED: _____

HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO GRUPO EL SOL S.A.S.

INTERNAL POLICIES AND GUEST ACKNOWLEDGEMENT

Hotel Casa del Arzobispado and Grupo El Sol S.A.S. are committed to providing a safe, respectful, and pleasant environment for all guests, employees, and visitors. The following policies must be observed throughout the stay.

1. SAFETY POLICY

The hotel prioritizes the safety of its guests, employees, and visitors. Guests must provide truthful information, comply with the identification and registration procedures established by Hotel Casa del Arzobispado and Grupo El Sol S.A.S., and immediately report any suspicious situation or circumstance that may represent a risk.

Each room is equipped with a safe box intended for the safekeeping of valuable personal belongings, documents, money, electronic devices, and other important items. Guests must follow the safe-use protocol and instructions available in the room and are advised to keep their valuables inside the safe throughout their stay. Guests may also deposit money and valuables at the front desk for safekeeping, against a receipt.

Guests carrying money or items of high value that are not ordinarily part of their luggage must inform the front desk so that appropriate safekeeping measures can be taken. Hotel Casa del Arzobispado and Grupo El Sol S.A.S. shall not be liable for the loss, theft, or damage of items when it results from the gross negligence of the guest, their visitors or companions, or from the nature or inherent defect of the item. Any loss or situation involving guests' belongings must be reported immediately to the front desk so that the relevant internal procedure can be initiated.

Weapons, illegal substances, hazardous materials, or any item that may endanger people or property are strictly prohibited. The hotel may contact the competent authorities whenever circumstances require it.

2. PROTECTION AND PREVENTION OF EXPLOITATION, TRAFFICKING AND ABUSE

Hotel Casa del Arzobispado and Grupo El Sol S.A.S. maintain a zero-tolerance policy regarding any form of abuse, sexual exploitation, commercial sexual exploitation of children and adolescents (CSEC), prostitution, child sexual abuse, human trafficking, labor exploitation, servitude, or any other conduct that violates the dignity, integrity, or rights of any person.

The use of hotel rooms, common areas, or any hotel facility to carry out, facilitate, promote, or conceal such activities is strictly prohibited, particularly when children or adolescents are involved. Guests and visitors are hereby advised that, under Colombian law, the sexual exploitation and sexual abuse of children and adolescents are criminal offenses punishable by imprisonment.

The admission of visitors and companions is subject to the identification and registration procedures established by the hotel. Children and adolescents may only stay at the hotel when accompanied by their parents or legal guardians, or with their express authorization. Any indication, report, or situation related to such conduct will be treated with the utmost seriousness and, when appropriate, may be immediately reported to the competent authorities. Any fact or suspicion of sexual exploitation or abuse of children or adolescents will be immediately reported to the competent authorities.

3. RESPECT AND COEXISTENCE

All guests have the right to enjoy a peaceful, safe, and respectful stay. Violence, threats, assault, harassment, discrimination, intentional damage to hotel property, or any behavior that affects the peace, safety, or integrity of others will not be tolerated.

4. SMOKING POLICY

Smoking is prohibited inside guest rooms, including the use of vapes, electronic cigarettes, and heated tobacco products. The hotel has designated smoking areas; guests must ask the front desk for information about their location. If a violation of this policy is identified, a charge of USD 200, plus applicable taxes, will be applied for room disinfection. This charge will be added to the guest's reservation.

APPLICABLE LEGAL FRAMEWORK

These policies are established in accordance with applicable Colombian legislation, including, among others:

- Law 300 of 1996 – General Tourism Law.
- Law 679 of 2001 – Prevention of and measures against the sexual exploitation of children and adolescents.
- Law 1336 of 2009 – Strengthens measures against the sexual exploitation of children and adolescents.
- Resolution 3840 of 2009 – Code of Conduct for tourism service providers.
- Law 985 of 2005 – Measures against human trafficking.

GOVERNING VERSION

These policies are issued in Spanish and English. In the event of any discrepancy between the two versions, the Spanish version shall prevail.

GUEST ACKNOWLEDGEMENT

I hereby acknowledge that I have received, read, and understood the internal policies of Hotel Casa del Arzobispado and Grupo El Sol S.A.S. and agree to comply with them throughout my stay.

I also confirm that I have had the opportunity to request clarification regarding their contents and understand that failure to comply with these policies may result in appropriate measures in accordance with the hotel's internal rules and applicable Colombian law.

GUEST NAME: _____

GUEST SIGNATURE: _____

HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO | GRUPO EL SOL S.A.S.
Cartagena de Indias, Colombia

"Committed to the safety, respect, and protection of our guests and our community."