



Condiciones y Políticas de la Hacienda El Jardín

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Hacienda El Jardín S.A.S. Garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia. Quien en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo actividades, comerciales, sean estas permanentes u ocasionales puede suministrar cualquier tipo de información o dato personal a Hacienda El Jardín S.A.S. y en la cual esta actúe como encargada del tratamiento o responsable del tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

Casos en que no se requiere la autorización:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

POLITICAS DE RESERVAS

Términos y condiciones:

- A la tarifa debe adicionarse el 19% del IVA esta tarifa y valores son por noche, y de acuerdo a la normatividad colombiana todas las facturas deben ser pagadas en pesos colombianos. El extranjero residente en el exterior deberá acreditar su condición mediante la presentación del pasaporte original; la tarjeta

Andina o la tarjeta de Mercosur comprobando su estatus migratorio con el sello vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia PIP-3, o PIP-5, o PIP-6, o PIP-10; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12."

Para reservas de Grupos se paga 50% al reservar y 50% final al check-out. Para reservas individuales hechas y no garantizadas por un pago, serán mantenidas en nuestro sistema hasta la fecha de su check-in y solamente hasta a las 6:00 p.m. hora local. Sin embargo, la reserva podrá ser reactivada en el sistema según disponibilidad del hotel en el momento de la llegada.

- Es necesario al momento del check-In, presentar un documento oficial, en original y con foto. Si es extranjero adicionalmente deberá presentar el sello de la fecha de entrada a Colombia, en el Pasaporte o en el formado de entrada de Migración Colombia. Sin estos documentos no se podrá ingresar a las habitaciones del hotel.

Hacienda El Jardín S.A.S. Nit. 901258700-4 / RNT 66436

Vereda Los Cuervos - Villamaría / Caldas / Colombia Cel. Pan. (+507) 6616-0470 Col. (+57) 320 824 5670 reservas@haciendaeljardin.com.co



- Si la reserva está garantizada y el huésped no la cancela con 24 horas de antelación, o no se presenta al Hotel, será cobrada la penalidad de la tarifa del 100% de la primera noche (No Show).

- **Política de Pago:** - El pago debe ser anticipado a la toma de nuestros servicios. Se deberá realizar Consignación o transferencia bancaria: Bancolombia Cuenta de Ahorros Nro. 706 0002 0798 a nombre de Hacienda El Jardín S.A.S. o realizar pago Online con tarjeta de crédito a través de PayU: Según solicitud se enviará el respectivo Link de Pago al correo electrónico.

- El comprobante de transferencia o consignación debe ser recibido por el hotel a más tardar 24 horas antes de la llegada del huésped, vía Email, identificando el nombre del huésped a quien se refiere el pago. Sin este comprobante nos reservamos en el derecho de cancelar la reservación.

- Debido a políticas gubernamentales, no podemos hacer cambios de moneda extranjera, únicamente podemos recibimos dólar americano para consumos hechos en el hotel solamente de clientes extranjeros y por lo tanto deberá presentar el pasaporte que compruebe su nacionalidad.

- Es muy importante que tenga presente Check-In: 14:00 a 19:00 / Check-Out: 12:00 Restaurante: 07:00 a 19:00.

- Política de late Check-Out o salida después del medio día: En caso que la salida sea entre mediodía y las 19:00h, se sugiere primero consultar con la recepción para la disponibilidad. Si en este caso es posible el late Check Out, se efectuará el cobro de media tarifa, que es equivalente al 50% de la tarifa integral. Después de las 19:00h se hará el cobro normal de tarifa.

- Política de Early Check-in o entrada antes del medio día: En caso que la entrada al hotel se desee hacer entre las 7:00 am a 14:00, se efectuará el cobro de media tarifa, que es equivalente al 50% de la tarifa integral. Antes de las 7:00 am se hará el cobro normal de tarifa.

- Para niños menores de 18 años acompañados de los padres (ambos, padre y/o madre): se requiere presentar la documentación legal tal como: tarjeta de identidad o registro de nacimiento del niño o adolescente, que compruebe el parentesco. Sin esto documento no se podrá ingresar a las habitaciones del hotel.

- Todo niño mayor de 11 años debe pagar una tarifa adicional establecida por el hotel.

- Acompañados de otros adultos responsables: se requiere presentar la documentación legal tal como: Tarjeta de identidad o registro de nacimiento del niño o adolescente, que compruebe el parentesco con la copia de la documentación de identificación de los padres y documento legal del responsable. Bajo ninguna circunstancia se permitirá el ingreso de niños sin las exigencias antes mencionadas.

Las Leyes colombianas protegen al menor de edad de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros. Las contravenciones a este principio acarrear las sanciones penales y administrativas previstas en la Ley 1336 de agosto 3 de 2009.

POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE

En Hacienda El Jardín S.A.S., estamos comprometidos en ser una empresa sostenible, mediante el cumplimiento de la legislación Colombiana vigente y el mantenimiento o mejora continua de los impactos

Hacienda El Jardín S.A.S. Nit. 901258700-4 / RNT 66436

Vereda Los Cuervos - Villamaría / Caldas / Colombia Cel. Pan. (+507) 6616-0470 Col. (+57) 320 824 5670 reservas@haciendaeljardin.com.co



ambientales, socioculturales y económicos positivos, así como el manejo, minimización y eliminación de los impactos negativos, generados o desarrollados a partir de nuestra actividad económica en las operaciones de alojamiento hotelero y en todos los centros de trabajo en donde operamos.

Tenemos el compromiso con la preservación del medio ambiente, la promoción y protección del patrimonio cultural, el bienestar de nuestras partes interesadas incluyendo los habitantes de la región, la satisfacción de nuestros clientes y la lucha contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Nuestros colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y huéspedes como principales actores y partes interesadas, están comprometidos con el desarrollo e implementación del sistema de gestión ya que conocen la importancia de los principios de la sostenibilidad y tienen claro que trabajando en equipo y mejorando continuamente los procesos, se puede garantizar ser un establecimiento de alojamiento y hospedaje sostenible.

CONTRATO DE HOSPEDAJE

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOTEL: A) Hacienda El Jardín S.A.S., suministrará al huésped el servicio de arrendamiento de una habitación y sus accesorios, mediante el pago de los cánones y precios vigentes en el momento de la prestación del servicio y de acuerdo a los distintos planes. La tarifa y el plan son las que aparecen en la tarjeta de registro hotelero. La prestación de estos servicios estará sujeta a disponibilidad y a los horarios, turnos o existencias físicas de los insumos, bienes, facilidades o espacios para ella. B) Hacienda El Jardín S.A.S, podrá en cualquier momento disponer el cambio de habitación, y el HUESPED deberá aceptarlo. C) Hacienda El Jardín S.A.S, tiene disponible a la vista del público las tarifas, precios del servicio y horas de iniciación y salida, a los cuales se sujeta el HUESPED. D) Hacienda El Jardín S.A.S tiene derecho de retención y prenda sobre el equipaje y bienes de posesión del HUESPED, derechos que se harán efectivos por el incumplimiento de las obligaciones por parte del HUÉSPED. En este caso EL HOTEL podrá retener en prenda los mencionados equipajes y bienes durante el plazo de (30) días, contados a partir de la fecha de incumplimiento, vencido el cual, EL HOTEL podrá disponer libremente de los objetos pignorados y con su producto cubrir las obligaciones pendientes incluyendo interés más un (20%) por concepto de costos y gastos. El excedente, si lo hubiere, será puesto a disposición del HUESPED y en caso de déficit quedan a salvo las acciones del acreedor. E) Si Hacienda El Jardín S.A.S se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una reservación aceptada por escrito, siempre que haya prepago o se vea forzado a terminar anticipadamente el hospedaje a plazo determinado, deberá obtener alojamiento para el HUESPED en otro establecimiento de tarifa similar. Si la tarifa del hotel sucedáneo es inferior, EL HOTEL reembolsará la diferencia al HUESPED y si es superior se asumirá por EL HOTEL. La decisión será siempre del HOTEL pero procurará que en lo posible no haya diferencia de tarifas.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUESPED: A) EL HUESPED declara conocer la tarifa, cánones y precios del HOTEL y admite que éstas se modifiquen sin previo aviso. B) EL HUESPED se obliga a pagar su valor contado en dinero efectivo, en el momento de la prestación del respectivo servicio en el momento de la prestación del respectivo servicio y en todo caso al momento del cese de la permanencia del HUESPED en el HOTEL. El día hotelero comprende el lapso de 24 horas de permanencia del HUESPED, a partir de la iniciación que fija el HOTEL. La utilización parcial del día hotelero causa el pago de la tarifa completa. C) EL HUESPED será responsable por la culpa leve de sus obligaciones y las de sus acompañantes. Cualquier persona no registrada que haga uso del alojamiento exclusivamente reservado al HUESPED deberá registrarse y pagar un sobrecargo del 100% sobre el canon vigente. E) EL HUESPED admite que la práctica de deportes, ejercicios físicos, conducción de naves o vehículos, utilización de instrumentos o herramientas y, en general, toda actividad que signifique un riesgo, implica que el HUESPED tiene las habilidades y el conocimiento que le permite asumir dichos riesgos, así como la responsabilidad en caso de que sufra cualquier daño o lesión de la cual exima

Hacienda El Jardín S.A.S. Nit. 901258700-4 / RNT 66436

Vereda Los Cuervos - Villamaría / Caldas / Colombia Cel. Pan. (+507) 6616-0470 Col. (+57) 320 824 5670 reservas@haciendaeljardin.com.co



expresamente al HOTEL. F) EL HUESPED se compromete a utilizar los muebles, equipos y, en general, las facilidades del HOTEL de manera adecuada, conservándolas en el estado en que encuentran y por tanto responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes del HOTEL, hasta por la culpa leve.

En caso de pérdida o daño total o parcial de los bienes del HOTEL por causa atribuible al HUESPED o a sus dependientes, éste reconocerá el precio fijado por EL HOTEL. G) EL HUESPED reconoce la autoridad del Gerente del HOTEL, en caso de controversia o conflicto, así como el derecho de inspección o vigilancia que los funcionarios del HOTEL tienen para garantizar la adecuada utilización de las unidades habitacionales y de uso común. Este derecho se ejercerá de manera razonable e incluye la facultad de penetrar o registrar la habitación cuando a juicio del Gerente del HOTEL sea preciso. EL HUESPED a su vez 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 la habitación.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato de hospedaje termina: A) Por vencimiento del fijo pactado. B) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de las partes. El incumplimiento del HUESPED no lo exonerará del canon completo por el plazo pactado. C) Cuando el contrato sea celebrado día a día, o sea, cuando no consta expresamente en la tarjeta de registro hotelero el término de permanencia del HUESPED en el HOTEL, el contrato se dará por terminado al vencimiento del día hotelero fijado según este contrato. D) Cuando al contrato sea a plazo determinado, terminará por el vencimiento de este, en cuyo caso el HOTEL podrá disponer de la habitación. En caso de terminación anticipada, EL HUESPED deberá pagar la tarifa correspondiente al plazo completo, a menos que exista causa razonable que, a juicio del HOTEL, ameriten la terminación anticipada del contrato, como son la calamidad doméstica, enfermedad del HUESPED o del grupo a su cargo, problemas de cupo aéreo, etc.

DESACUERDO DE LA TERMINACIÓN: Si surge desacuerdo entre el HUESPED y EL HOTEL en cuanto a la terminación del contrato, EL HOTEL además de la suspensión del servicio, tomará todas las medidas necesarias para que el HUESPED pueda disponer de su equipaje y objetos personales o los trasladará a un depósito seguro y adecuado sin responsabilidad del HOTEL.

PRUEBA DEL CONTRATO: El contrato de hospedaje se prueba mediante la tarjeta del registro hotelero que el HOTEL expida, aceptada por la firma del HUESPED, la cual hace constar que este se adhiere a las estipulaciones aquí contempladas. EL HUESPED acepta expresamente que la suma líquida de dinero que conste en la factura, prestará mérito ejecutivo.

RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA: Para responder por riegos que afectan tanto a la persona como a los bienes del HUESPED, EL HOTEL tiene a su disposición una póliza de seguro hotelero. Si el HUESPED toma el seguro mencionado, deberá pagar la prima diaria que la compañía de seguros ha señalado, la cual se adicionará a la tarifa de alojamiento. En todo caso, al presentarse un siniestro, la responsabilidad de SITES se limita al cubrimiento del seguro. Si el HUESPED se abstiene de tomar este seguro asume la totalidad de los riesgos cubiertos por la póliza y en caso de siniestro renuncia a reclamación alguna respecto de SITES. Esta póliza de seguro es de carácter voluntario.

RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA: Si no media entrega al HOTEL de los objetos que el HUESPED desea que se custodien, se exonera al HOTEL de toda responsabilidad en caso de pérdida, por tanto, los objetos de valor como joyas, cámaras, dinero, equipos o utensilios que permanezcan en la habitación o áreas de servicios diferentes a las que EL HOTEL dispone para depósitos, estarán baja el único riesgo del HUESPED ya que en este caso EL HOTEL no asume responsabilidad alguna, en caso de pérdida o deterioro. EL HUESPED autoriza al HOTEL para llenar los espacios en blanco en la tarjeta de registro hotelero. **“ADVERTENCIA:** En desarrollo con lo



dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, EL HOTEL advierte al HUESPED que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son castigados penal y civilmente conforme a las disposiciones legales vigentes”.

CONDICIONES Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y OTRAS ACTIVIDADES

- Queda prohibido el ingreso de armas corto punzantes o de fuego.
- Está prohibido fomentar los disturbios, mal trato al personal o empleados.
- Está prohibido el uso de la piscina al ingerir licor y/o sin el vestido de baño respectivo.
- Los menores de edad son responsabilidad de sus padres y/o acudientes.
- La Hacienda El Jardín no es responsable de los servicios contratados a terceros, como producción, montaje, alimentación entre otros.
- Pago del 50% para reservar y 50% restante 2 días antes del evento.

CONDICIONES Y POLÍTICAS DE PAGO DEL ALOJAMIENTO

- Menores de 10 años no pagan alojamiento.
- Menores de 11 años en adelante se aplica tarifa adultos.
- El cliente/operador tendrá que pagar por adelantado un 50% del precio total para confirmar la reserva y el 50% final al terminar el servicio.
- El cliente/operador puede cancelar la reserva de forma gratuita hasta 7 días antes de la fecha de llegada.
- El cliente/operador tendrá que pagar un 50% del precio total si cancela durante los 7 días antes de la fecha de llegada.
- Si el cliente/operador no se presenta, debe pagar el 100% de la reserva.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TOUR DE AVES

- Grupos hasta 10PAX para evitar sobrecupo en comederos.
- El grupo puede integrarse por turistas de diferentes procedencias.
- El itinerario se ajusta de acuerdo a los objetivos del grupo, por ejemplo si es de sólo fotografía no se realizan recorridos y sólo se está en la zona de comederos y jardines.
- Los turistas deben acatar las normas básicas de comportamiento y acatar las indicaciones del guía.
- Está prohibido intervenir o interactuar con nidos, capturar aves, recolectar flora o gea.
- Las mascotas quedan prohibidas para estos lugares.
- Menores de edad bajo responsabilidad de sus padres.
- En tiempo libre, los turistas podrán realizar su observación de aves en las villas, áreas comunes, comederos de La Hacienda (Bajo disponibilidad) sin embargo no podrán ingresar a la zona del beneficio del café donde están los jardines y ruta hacia los comederos.



Auristela Rodríguez Molina
Representante Legal
gerencia@haciendaeljardin.com.co

Hacienda El Jardín S.A.S.
Nit. 901258700-4 / RNT 66436
www.haciendaeljardin.com.co
@eljardinestate

Protección de niños y niñas adolescentes Ley 1336 de 2009 Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 / Resolución 3840 de 2009. Por medio de la cual se prohíbe la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes Flora y fauna Establece de 2 a 5 años de cárcel y hasta 10.000 smmlv para quienes trafiquen con flora y/o fauna. Transferencia ilegal de bienes culturales Ley 63 de 1986. Se prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de bienes culturales.

Hacienda El Jardín S.A.S. Nit. 901258700-4 / RNT 66436
Vereda Los Cuervos - Villamaría / Caldas / Colombia Cel. Pan. (+507) 6616-0470 Col. (+57) 320 824 5670 reservas@haciendaeljardin.com.co