



CÓDIGO DE CONDUCTA DE HOTELES CHARLESTON S.A.S.

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de brindar nuestros servicios Hoteles Charleston ha integrado a su política de calidad un conjunto de valores, principios y lineamientos que orientan el comportamiento de los huéspedes, visitantes, funcionarios y proveedores de hotel, los cuales serán aplicables a quienes el Hotel Charleston Santa Teresa preste sus servicios bien sea de manera temporal o permanentemente.

El presente código de conducta tiene por objeto asegurar a todos los clientes la prestación de un servicio con los más altos estándares de calidad, de acuerdo con nuestra política de garantía, compromiso e innovación, que permitirá que todos nuestros clientes disfruten una estadía confortable y amena.

El cumplimiento del presente código es de carácter obligatorio para todos los actores que intervienen directa o indirectamente en la administración y operación de Hoteles Charleston, por consiguiente, deberán actuar teniendo en cuenta lo que se estipula en el mismo.

La falta de observancia y cumplimiento del presente código por parte de cualquiera de los usuarios de las instalaciones de Hoteles Charleston y sus establecimientos comportará las medidas administrativas y sanciones correspondientes que en él se proveen.

COMPROMISO PARA LA CONVIVENCIA, TRANQUILIDAD Y ARMONIA

Con el fin de estar en capacidad de brindar nuestro servicio hotelero dentro de los estándares mencionados en el presente código de conducta, Hoteles Charleston prestará sus servicios, procurando por la normal convivencia, tranquilidad y armonía dentro en sus instalaciones, incluyendo áreas restringidas, concesionadas, y/o de uso exclusivo de los clientes y/o empleados.

Para ello, Hoteles Charleston tomará todas las medidas a su alcance, incluyendo la posibilidad de negarse o cesar la prestación de sus servicios para garantizar las normas de convivencia, tranquilidad y armonía arriba mencionadas especialmente cuando bajo el análisis razonable de Hoteles Charleston se evidencie que existe de parte de cualesquiera de las personas o individuos a quienes aplique este código una clara violación a ellas.

Eventos que vulneran las reglas de convivencia del hoteles Charleston:

- Comportamiento que tenga la potencialidad o resulte efectivamente riesgoso o represente un peligro real o potencial para la seguridad de los empleados, huéspedes, clientes y/o demás visitantes o proveedores de Hoteles Charleston y sus establecimientos.
- Utilización de lenguaje ofensivo o insultante hacia otros huéspedes, visitantes, empleados y directivos de Hoteles Charleston.
- Utilización de lenguaje ofensivo o insultante, al expresar opiniones relacionadas con Hoteles Charleston y los servicios prestados.

- Utilización de cualquier medio de comunicación (radio, prensa, televisión, redes sociales etc.) para expresar opiniones o aseveraciones que no resulten acordes con la realidad, injuriosas o irrespetuosas en contra de Hoteles Charleston, sus empleados o directivos.
- Comportamientos discriminatorios o de acoso debido a la edad, raza, sexo, condición física, creencias, nacionalidad, lengua, filiación política u orientación sexual.
- Comportamiento ofensivo o inapropiado, pero sin limitarse a casos de: contacto físico no consentido; violencia expresamente observable; actos abiertamente inmorales; actos de provocación; daños a bienes de propiedad de otros viajeros, huéspedes y/o visitantes, Hoteles Charleston o sus establecimientos.
- Comportamiento ilegal entre otros pero sin limitarse a: hurto comprobado; uso de identificaciones falsas; suplantación de identidad; uso ilegal de medios de pago como tarjetas de crédito, debito, cuentas bancarias, transferencias, etc.; propiciar o facilitar el consumo de alcohol por parte de menores de edad; posesión, distribución y/o consumo de sustancias/artículos ilegales; promoción de turismo sexual, transporte, tenencia, tráfico, comercio, exploración, aprovechamiento o el beneficio propio de especies de fauna y flora local, comercio ilegal de bienes culturales.
- Comportamiento descortés y conflictivo con huéspedes, empleados, clientes, proveedores y/o visitantes de hoteles Charleston y sus establecimientos, que atenten contra la armonía, alteración del orden, normal operación del lugar, perturbación de la tranquilidad, que se lleven a cabo en cualquier horario, áreas de uso público y/o privadas destinadas para el desarrollo de las actividades dentro del marco del objeto social, tales acciones deberán ser comprobable y verificable tales como, pero sin limitarse a: exceso de ruido provocado por el uso de equipos de música con volumen alto y circulación de personas, realización de fiestas en espacios no destinados y contratados para tal fin, incumplimiento del número máximo permitido de personas dentro de habitaciones y otras áreas, incumplimiento de los horarios establecidos para las áreas de servicio, entre otros.
- Comportamientos abiertamente comprobables que incumpla las leyes 679 del 2001(Art. 16, 17 y 19), 1336 del 2009, Ley 599 de 2000 y la resolución 3840 del 2009 las cuales tienen como objetivo dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y las demás formas de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes.
- Tránsito o visita a las instalaciones de Hoteles Charleston con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: circulación en ropa interior, bata de baño, desnudez parcial o total, vestuario que atente, manifieste o promueva acciones en contra de otras personas.
- Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel.
- Los visitantes, clientes y huéspedes que consuman bebidas alcohólicas en las áreas exclusivamente permitidas como restaurantes, bares, salones y habitaciones deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a quienes, a juicio propio del supervisor o encargado, no tengan un consumo responsable.
- No está permitido el ingreso al hotel de armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.

Las contravenciones a este Código, en la medida de lo posible deberán ser corregidas de forma inmediata, y se sancionarán, con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con

independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a las que hubiera lugar.

Los empleados, supervisores, jefes de área y directivos serán los encargados de velar por la identificación de alguno de los comportamientos anteriormente descritos, así mismo, la notificación al superior inmediato, quienes podrán ejecutar el siguiente protocolo:

- Comunicación directa con los clientes, huéspedes, empleados o proveedores que ante la evidencia estén participando de alguno de estos comportamientos.
- Notificación a los departamentos de recursos humanos, gerencia y seguridad de Hoteles Charleston y sus establecimientos.
- Notificación a las autoridades legales, policiales y judiciales correspondientes.
- Solicitud de abandono de las áreas o establecimientos de Hoteles Charleston.
- Imposición de sanciones o multas de acuerdo con las establecidas en el presente código

Los cuales se detallan a continuación:

- Todo menoscabo causado por parte del cliente a los bienes muebles o inmuebles de propiedad del hotel deberán ser pagados a Hoteles Charleston, de acuerdo con el valor establecido por el Hotel.
 - o Daños a instalaciones físicas: sanción de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes (4 SMLV);
 - o Daños a equipos eléctricos, electrónicos y tecnológicos: sanción de acuerdo con el precio actual y de venta pública del bien afectado;
 - o Daños a mobiliario o decoración: sanción de acuerdo con el precio pagado más los costos de transporte, fletes, importación e impuestos.
 - o Daños a bienes patrimoniales: sanción de acuerdo con el costo de restauración.

Por disposición de la Ley 1335 de 2009, el hotel Charleston Santa Teresa es un espacio libre de humo de tabaco por lo tanto, el consumo de cigarrillo está prohibido dentro de los espacios del hotel, incumplir esta ley acarrea el cobro de una penalidad de USD \$500 o COP \$1.500.000 que serán cargados a la cuenta del huésped.

PROTECCIÓN DE LOS MENORES DE EDAD

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, la Ley 1098 de 2006 y demás normas concordantes, Hoteles Charleston y sus establecimientos adoptan una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de explotación, abuso, violencia o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En desarrollo de esta política, Hoteles Charleston, sus administradores, empleados, contratistas, proveedores y demás personas vinculadas a cualquier título con la organización deberán observar las siguientes disposiciones:

- o Abstenerse de ofrecer, promover, facilitar, comercializar o permitir, de forma expresa o subrepticia, programas, planes turísticos, actividades o servicios que involucren o puedan facilitar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- o Abstenerse de suministrar información a huéspedes, turistas o terceros, directamente o por interpuesta persona, sobre personas, establecimientos o lugares donde se practiquen, promuevan o faciliten actividades de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

- Abstenerse de conducir, trasladar o facilitar el acceso de turistas a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, así como de facilitar el acceso de menores de edad a los lugares donde se encuentren hospedados huéspedes o visitantes con dichos fines.
- Adoptar las medidas necesarias para impedir que cualquier persona vinculada a Hoteles Charleston ofrezca o facilite servicios turísticos que promuevan, permitan o favorezcan actividades sexuales con niños, niñas y adolescentes.
- Aplicar medidas de debida diligencia reforzada respecto del hospedaje de menores de edad, con el fin de verificar su identidad, la legitimidad del acompañamiento y la existencia de autorizaciones suficientes cuando corresponda.
- Todo menor de edad que pretenda hospedarse en cualquiera de los establecimientos de Hoteles Charleston deberá encontrarse acompañado por sus padres, representante legal, persona que ejerza legalmente su custodia o por un tercero debidamente autorizado.
- Cuando un menor de edad se hospede acompañado por una persona distinta de sus padres o representante legal, Hoteles Charleston podrá exigir la presentación de autorizaciones, documentos de identidad, registros civiles, decisiones judiciales, certificaciones o cualquier otro soporte que razonablemente permita verificar la identidad del menor, la legitimidad del acompañamiento y la existencia de autorización suficiente por parte de quien ejerza la patria potestad, custodia o representación legal.
- Hoteles Charleston se reserva el derecho de negar el registro, ingreso o permanencia de cualquier menor de edad cuando:
 1. No sea posible verificar adecuadamente la identidad del menor o de su acompañante;
 2. La documentación presentada resulte insuficiente, inconsistente o genere dudas razonables sobre la legitimidad del acompañamiento;
 3. Existan indicios de riesgo para la integridad, seguridad o bienestar del menor;
 4. Se identifiquen circunstancias que puedan estar relacionadas con conductas de explotación, abuso o violencia contra niños, niñas y adolescentes.
- Constituyen señales de alerta, entre otras, las siguientes:
 1. Inconsistencias entre la información suministrada por el menor y la proporcionada por el acompañante;
 2. Negativa injustificada a presentar documentación de soporte;
 3. Documentación presuntamente alterada, incompleta o contradictoria;
 4. Comportamientos evasivos, sospechosos o incompatibles con la relación manifestada entre el menor y el acompañante;
 5. Cualquier circunstancia que razonablemente permita inferir un posible riesgo para el menor.
- Cuando se identifique una señal de alerta, el personal deberá suspender el proceso de registro o ingreso, informar inmediatamente al responsable designado por el establecimiento y seguir los procedimientos internos de escalamiento y reporte.
- Hoteles Charleston denunciará ante las autoridades competentes los hechos o sospechas razonables de los que tenga conocimiento relacionados con la explotación sexual comercial, abuso o cualquier forma de vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, incluyendo, según corresponda, la Policía Nacional, la Policía de Infancia y Adolescencia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Fiscalía General de la Nación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes.
- Hoteles Charleston mantendrá mecanismos internos que permitan a sus colaboradores reportar de manera inmediata cualquier hecho, conducta o situación que pueda constituir una amenaza para la integridad o los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- La documentación recopilada para la verificación de identidad, parentesco, representación legal o autorizaciones será conservada conforme a las políticas de tratamiento de datos personales de Hoteles Charleston y a la normativa vigente, exclusivamente para fines de seguridad, cumplimiento normativo y atención de requerimientos de autoridades

competentes.

Los empleados, funcionarios y representantes de Hoteles Charleston tendrán la facultad de rechazar o cancelar solicitudes de reserva, negar el ingreso o solicitar el retiro de huéspedes, visitantes o terceros cuando existan motivos razonables para considerar que su conducta puede vulnerar la presente política o la normativa aplicable en materia de protección de niños, niñas y adolescentes.

Por lo tanto, se establecen las siguientes políticas de reservaciones:

Información General y Servicios

Algunas habitaciones podrán contar con balcones, terrazas, patios u otros espacios abiertos que podrían no ser adecuados para menores de edad. Es necesario consultar previamente con el Hotel sobre las opciones disponibles para menores de edad.

Las habitaciones comunicadas o contiguas estarán sujetas a disponibilidad y deberán ser solicitadas por el huésped antes o durante el proceso de reserva.

El Hotel acepta pagos mediante efectivo (hasta \$5.000.000 COP), tarjetas débito y tarjetas de crédito autorizadas por el establecimiento.

Los servicios adicionales, incluyendo desayuno, transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, transporte local u otros servicios complementarios, podrán generar cargos adicionales, los cuales serán informados al huésped al momento de la reserva, solicitud o prestación del servicio.

Condiciones de Reserva

El monto de tarifa reservada aplica para las fechas de estancia, tipo de habitación/noche y según el número de pasajeros confirmados durante el proceso de reservación. Cambios en tipo de habitación, número de noches o pasajeros adicionales podrán generar variación en los importes confirmados en el presente código.

Políticas de Cancelación

Aviso de cancelación o modificación debe ser recibido por el hotel 72 horas antes de la fecha de llegada para evitar cargos de penalidad de la primera noche para tarifas flexibles (públicas y convenios), para el caso de tarifas no reembolsables (promocionales y paquetes) aplicará un cargo del 100% de la estadía en cualquier momento de la cancelación. Si se tiene convenio corporativo o de agencia, debe remitirse a las políticas establecidas en dicho convenio.

Penalidad por no show

La no presentación del huésped en la fecha reservada dará al Hotel la potestad de liberar la habitación o mantenerla según criterio de negociación; en cualquier caso, la noche no presentada o el total de la estadía se cobrará según el tipo de tarifa adquirida.

Política de persona adicional

Alojamiento y desayuno incluidos para un máximo de 1 niño entre 0 y 3 años, sin cobro adicional y que comparta habitación con sus padres.

Los niños de 4 a 11 años tendrán un costo de \$150.000 COP por noche, más impuestos (si aplica).

Los niños de 12 años en adelante tendrán un costo de \$250.000 COP por noche, más impuestos.

Estos cargos adicionales incluyen desayuno. Estos precios son valores año 2026.

Si se requiere una cama adicional, será gratuita si el espacio de la habitación lo permite. La solicitud deberá realizarse 24 horas antes de la llegada a través de correo electrónico, teléfono o nuestro WhatsApp.

La solicitud de alojamiento y desayuno incluidos (según aplique en la tarifa reservada) para una persona adicional a las confirmadas en la reserva tendrá un valor de COP 250.000 más impuestos, utilizando las camas existentes o una cama adicional si el espacio de la habitación lo permite. La solicitud debe realizarse 24 horas antes de la llegada a través de correo electrónico, por teléfono o nuestro WhatsApp.

Política de menores de edad

En caso de que viajes con niños, deberás presentar determinados documentos en la propiedad para el registro del menor de edad. Por favor tener presente la siguiente informacion:

Menor acompañado por ambos padres

- a) Documento de identidad del menor.
- b) Documento de identidad de ambos padres.
- c) Documento adicional que razonablemente permita verificar la relación de parentesco.

Menor acompañado por uno de sus padres

- a) Documento de identidad del menor.
- b) Documento de identidad del padre o madre acompañante.
- c) Cualquier documento adicional que razonablemente permita verificar la relación de parentesco

Menor acompañado por tutor, curador o representante legal

- a) Documento de identidad del menor.
- b) Documento de identidad del tutor, curador o representante legal.
- c) Documento que acredite la representación legal o custodia correspondiente.

Menor acompañado por un tercero autorizado

Cuando el menor se encuentre acompañado por una persona distinta de sus padres, representante legal o persona que ejerza legalmente su custodia.

- a) Documento de identidad del menor.
- b) Documento de identidad del acompañante.
- c) Autorización escrita suscrita por quien ejerza la patria potestad, custodia o representación legal de la menor autenticada por notaria.
- d) Copia de los documentos de identidad de quien otorga la autorización.
- e) Los soportes adicionales que el Hotel considere razonablemente necesarios para verificar la legitimidad del acompañamiento.

La autorización deberá identificar claramente la siguiente informacion:

- a) El nombre del menor.
- b) El nombre de la persona autorizada para acompañarlo.
- c) Las fechas del viaje o estadía.

d) El establecimiento hotelero o destino previsto.

e) Los datos de contacto del padre, madre o representante legal que otorga la autorización.

Hoteles Charleston se reserva el derecho de negar el registro, ingreso o permanencia de menores de edad cuando no sea posible verificar adecuadamente la legitimidad del acompañamiento, la identidad de los involucrados o cuando existan circunstancias que puedan representar un riesgo para la seguridad, integridad o bienestar del menor.

Uso de instalaciones y servicios del Hotel

El uso de la piscina, gimnasio, spa, terraza y demás instalaciones del Hotel estará sujeto a las políticas internas y horarios establecidos por el Hotel.

El acceso y uso de la piscina, gimnasio, terraza y demás áreas de acceso restringido es exclusivo para huéspedes debidamente registrados en el Hotel.

Los huéspedes menores de dieciocho (18) años deberán estar acompañados y supervisados en todo momento por un adulto responsable en las áreas donde su ingreso esté permitido. El acceso al spa por parte de menores de edad podrá estar restringido o sujeto a las condiciones establecidas por el Hotel para cada servicio.

El Hotel podrá restringir o suspender el acceso a cualquiera de sus instalaciones cuando ello resulte necesario por razones de seguridad, mantenimiento, capacidad, cumplimiento normativo o por incumplimiento de las políticas internas del establecimiento.

Spa

Los servicios de masajes, tratamientos de spa y demás servicios especializados podrán requerir reserva previa y estarán sujetos a disponibilidad.

Los tratamientos y servicios ofrecidos por el Spa están dirigidos exclusivamente a personas mayores de 18 años. Por lo tanto, no está permitido realizar tratamientos a menores de edad.

Gimnasio

El gimnasio está disponible para nuestros huéspedes las 24 horas del día y es de uso exclusivo para huéspedes registrados en el Hotel.

Con el fin de garantizar la seguridad de todos los usuarios, no está permitido el ingreso de menores de edad. Los usuarios deberán hacer un uso adecuado de las instalaciones y del equipo, respetando las normas de seguridad y manteniendo el orden y la limpieza del área. El Hotel no se hace responsable por lesiones o accidentes derivados del uso inadecuado de los equipos o del incumplimiento de estas.

Impuesto 19 % IVA

Este impuesto se cobrará a todos los pasajeros nacionales residentes en el país, en todos los consumos aplicables.

IVA del 19% en alojamiento (exención para extranjeros y no residentes, según sello).

La exención del impuesto de alojamiento del 19% de IVA aplica para los servicios turísticos originados en paquetes vendidos a colombianos no residentes y extranjeros con sello de ingreso al país no mayor a 90 días, cuyo motivo de viaje sea el turismo.

Impuesto al consumo 8 %

Impuesto que grava el consumo de alimentos y bebidas para todos los huéspedes del Hotel, independientemente de su nacionalidad o residencia.

Tarifas no reembolsables

Las tarifas que cuenten con la leyenda "tarifas no reembolsables" son aquellas que, de acuerdo con las políticas del Hotel, no son reembolsables, salvo en los eventos de garantía, derecho de retracto o reversión en el pago. Por lo tanto, si el cliente no se encuentra dentro de uno de estos eventos, de conformidad con lo indicado sobre cada uno de ellos en los presentes Términos y Condiciones, no procederá su solicitud de reembolso respecto del servicio contratado y no habrá lugar a modificar las condiciones de las reservas contratadas.

Política de entrada y salida

Habitación disponible a partir de las 15:00, excepto para Early Check in confirmado. Horario de Check out a las 12:00 mediodía, excepto para Late Check out confirmado y aprobado por la propiedad. Early Check in y Late Check out están sujetos a disponibilidad y cargos adicionales pueden aplicar.

Política de conversión de moneda

Tarifa confirmada en dólares será convertida a pesos colombianos en el momento de efectuarse el pago, con base en el tipo de cambio utilizado por el hotel y está sujeta a las fluctuaciones del tipo de cambio sin previo aviso.

Política de salida anticipada

Salida anticipada notificada durante la estancia, generará el cobro total de las noches restantes reservadas, a la tarifa base confirmada e impuesto IVA (si aplica), exceptuando los cargos opcionales.

Política de seguridad

Por razones de seguridad, control y cumplimiento de la normatividad vigente, únicamente los huéspedes debidamente registrados podrán acceder a las habitaciones y a las áreas de uso exclusivo para huéspedes del Hotel. Todos los huéspedes y visitantes deberán ser informados durante el proceso de reserva y/o registrarse durante el proceso de check-in, según corresponda. Las personas que no se encuentren debidamente registradas o autorizadas no podrán ingresar a las habitaciones ni a las zonas de acceso exclusivo para huéspedes.

El Hotel podrá solicitar, en cualquier momento, un documento de identificación a las personas que se encuentren dentro de sus instalaciones, así como verificar su condición de huésped o visitante autorizado. En consecuencia, el Hotel se reserva el derecho de negar, restringir o revocar el acceso a quienes no cumplan con los procedimientos de registro, identificación o autorización establecidos en sus políticas internas.

El Hotel garantiza que sus instalaciones, servicios y operaciones cumplen con las disposiciones aplicables del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016). En consecuencia, al realizar una reserva, hospedarse o ingresar a las instalaciones del Hotel, el huésped y sus visitantes aceptan cumplir las disposiciones legales vigentes, las políticas internas del Hotel y los presentes Términos y Condiciones.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a la restricción o negación del acceso a determinadas áreas, la solicitud de retiro de las instalaciones, la terminación de la reserva o del hospedaje y, cuando corresponda, la notificación a las autoridades competentes y la adopción de las demás medidas

permitidas por la legislación colombiana y por las políticas internas del Hotel.

Política de mascotas

El Hotel Charleston Santa Teresa da la bienvenida a las mascotas dentro de sus instalaciones, así como a los perros o gatos de asistencia, guía, servicio o apoyo emocional. Para garantizar la comodidad y seguridad de todos nuestros huéspedes, solicitamos que las mascotas no pesen más de 27 kilogramos y que permanezcan con correa en todas las áreas públicas permitidas.

Es importante revisar y solicitar al Hotel la política de mascotas al momento de realizar la reserva. Para mayor información, escriba al siguiente correo: res@charlestoneSantaTeresa.com o comuníquese al +57 605 6649494

Operatividad de las instalaciones

Hoteles Charleston podrá unilateralmente determinar el cierre total o parcial de sus instalaciones para la buena prestación de sus servicios y para la seguridad y privacidad de huéspedes que por su condición y bajo concepto razonable de Hoteles Charleston, así lo ameriten.