

## Registro en el hotel

Para el registro es indispensable presentar un documento físico de identificación válido: cédula de ciudadanía para colombianos o pasaporte para extranjeros. En el caso de los menores de edad colombianos, se debe presentar el registro civil hasta los 7 años, y a partir de los 7 y hasta los 17 años la tarjeta de identidad. Los menores de edad extranjeros deberán presentar su pasaporte vigente.

En caso de no contar con un documento válido, no se autorizará el ingreso.

Todas las personas que ingresen a las habitaciones, incluidos visitantes, deben estar previamente registradas en la recepción.

Es responsabilidad del huésped en el proceso de registro:

- Verificar que la información consignada en el registro sea correcta.
- Registrar a todas las personas que ingresen a la habitación, incluidos visitantes.
- Cumplir con los horarios establecidos para garantizar la disponibilidad de las habitaciones y la adecuada operación del hotel.

## Alojamiento de menores de edad

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 (Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes), la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), la Resolución 3840 de 2009 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás normas concordantes, Operadora Habitel S.A.S. adopta la siguiente política para el alojamiento de menores de edad:

### *Acompañamiento obligatorio:*

Los menores de dieciocho (18) años no pueden hospedarse solos en ninguna circunstancia. Es requisito que estén acompañados por sus padres, acudientes o representantes legales durante toda su estadía.

La documentación requerida cuando el menor no se encuentre con sus padres es en el momento del registro:

- Documento de identidad del menor.
- Autorización escrita y autenticada ante notario, firmada por ambos padres o por quien tenga la patria potestad o custodia legal.
- Copia de los documentos de identidad de quienes otorgan la autorización.

El hotel podrá negar el alojamiento de menores cuando no se cumpla con la documentación exigida o existan dudas sobre la legitimidad de la custodia o de la autorización presentada.

### Responsabilidad del huésped adulto.

El adulto responsable del menor durante la estadía se compromete a:

- Garantizar la supervisión permanente del menor.
- Velar por su bienestar, seguridad y comportamiento dentro de las instalaciones del hotel.
- Responder legal y económicamente por cualquier daño ocasionado por el menor a bienes del hotel o a terceros.

### Compromiso institucional:

El hotel rechaza toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y colaborará con las autoridades competentes en caso de identificar conductas que vulneren los derechos de los menores.

### Exención de impuesto sobre las Ventas (IVA) para Turistas No Residentes

En cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad tributaria colombiana, específicamente el Artículo 481 del Estatuto Tributario y el Artículo 1.3.1.12.8 del Decreto 1625 de 2016, los servicios de alojamiento prestados en Colombia están gravados con IVA, salvo para aquellos turistas no residentes que acrediten dicha condición al momento del registro en el hotel.

Se entiende por turista no residente toda persona extranjera que ingresa al país sin ánimo de establecer domicilio y cuya permanencia en Colombia es inferior a 183 días calendario, continuos o discontinuos, dentro de un período de 365 días.

**[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia

La calidad de turista no residente debe acreditarse mediante:

- Sello de ingreso estampado en el pasaporte por la autoridad migratoria.
- Tarjeta Andina Migratoria (TAM) o documento Mercosur vigente.
- Cualquier otro documento reconocido por Migración Colombia que evidencie fecha de ingreso, tiempo autorizado de permanencia y tipo de ingreso al país.

Restricciones o consideraciones relevantes:

- Los colombianos con doble nacionalidad o con residencia fiscal en Colombia no son considerados turistas no residentes, aun cuando ingresen al país con pasaporte extranjero. En consecuencia, no tienen derecho a la exención ni a devolución del IVA, conforme al Artículo 1.6.1.23.3 del Decreto 1067 de 2015.
- La exención aplica únicamente al valor del servicio de alojamiento. Cualquier otro consumo (alimentación, lavandería, transporte, spa, entre otros) está sujeto al pago del IVA vigente.

En caso de que el huésped no cumpla con los requisitos legales para acceder a la exención, deberá asumir el pago total del impuesto IVA directamente en el hotel al momento del check-in.

## Check-in y Check-out

### Horario de Check-in (Ingreso):

El horario estándar de ingreso a las habitaciones es a partir de las 3:00 p.m.

El registro está sujeto a la presentación de un documento de identidad válido y vigente (cédula de ciudadanía, documento equivalente o pasaporte).

### Horario de Check-out (Salida):

El horario estándar de salida de la habitación es hasta las 12:00 p.m.

En caso de no realizar la salida a la hora establecida, se aplicarán las políticas de Late Check-out (**ver numeral 7**).

### Condiciones especiales:

El registro anticipado (Early Check-in) y la salida posterior (Late Check-out) están sujetos a disponibilidad y pueden generar cargos adicionales de acuerdo con las tarifas vigentes.

El huésped deberá realizar el pago de consumos, cargos adicionales o penalidades pendientes antes de efectuar el check-out. En caso de salida anticipada (Early Departure), aplicará la política descrita en el **numeral 8**.

**www.habitelhotels.com**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - reservas@habitelhotels.com

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia

## Early Check-in (Ingreso Anticipado)

El ingreso anticipado a la habitación antes del horario estándar (3:00 p.m.) está sujeto a disponibilidad y genera los siguientes cargos adicionales:

- Entre las 6:00 a.m. y las 3:00 p.m.: se cobrará el 50% del valor de una noche adicional, más los impuestos correspondientes.
- Antes de las 6:00 a.m.: se cobrará el 100% del valor de una noche adicional, más los impuestos correspondientes.

Condiciones especiales:

- El Early Check-in debe solicitarse previamente al área de reservas o directamente en la recepción el día de llegada.
- La confirmación de disponibilidad estará sujeta a la ocupación del hotel y a la política de tarifas vigentes.
- El huésped deberá realizar el pago correspondiente antes de ocupar la habitación.

## Late Check-out (Salida Posterior)

La salida después del horario estándar (12:00 p.m.) está sujeta a disponibilidad y se aplicarán los siguientes cargos:

- De 12:00 p.m. a 6:00 p.m.: se cobrará el 50% del valor de una noche adicional, más impuestos.
- Después de las 6:00 p.m.: se cobrará el 100% del valor de una noche adicional, más impuestos.

Condiciones especiales:

- El Late Check-out debe solicitarse con anticipación en la recepción.
- La confirmación estará sujeta a la disponibilidad del hotel.
- En caso de no contar con disponibilidad, el hotel podrá ofrecer alternativas como custodia de equipaje mientras se cumple el horario de salida del huésped.

## Early Departure (Salida Anticipada)

En caso de que el huésped decida retirarse antes de la fecha prevista en su reserva, aplican las siguientes condiciones:

- Aplica únicamente para reservas realizadas a través de canales directos del hotel (teléfono o página web de Habitel).
- 

**[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia

- No aplica para tarifas promocionales o no reembolsables.
- El huésped debe informar su salida anticipada con un mínimo de 24 horas de antelación. Se cobrará una penalidad equivalente al valor de una noche de alojamiento, más impuestos.
- Si la reserva fue realizada por medio de una agencia o intermediario, cualquier cambio o modificación deberá gestionarse directamente con dicho canal.

### Cancelación y Modificación de Reservas

Las condiciones de cancelación o modificación dependen del tipo de tarifa seleccionada en el momento de la reserva:

#### Tarifa Flexible Reembolsable

- Permite cancelaciones o modificaciones sin penalidad hasta 24 horas antes de la fecha de llegada.
- El huésped deberá comunicarse con la central de reservas telefónica o realizar la gestión a través de la página web del hotel dentro de este plazo.
- Si la cancelación o modificación se solicita fuera de este tiempo, se aplicará un cargo equivalente al valor de una noche más impuestos.

#### Tarifa No Reembolsable (Promocional)

- No admite cancelaciones, modificaciones ni devoluciones.
- Solo en casos excepcionales de fuerza mayor (ejemplo: motivos médicos comprobados o situaciones de calamidad debidamente soportadas), el hotel podrá evaluar la posibilidad de otorgar un crédito o reprogramación, sin que esto implique obligación de devolución de dinero.

#### Formas de pago aceptadas:

El hotel ofrece las siguientes opciones de pago:

- Efectivo en pesos colombianos.
- Efectivo en dólares y euros: se aplicará la tasa de cambio asignada por el hotel.
- Tarjeta de crédito: se aceptan tarjetas Visa, MasterCard, American Express y Diners club.
- Tarjeta débito: se aceptan tarjetas Visa Electron y Maestro.
- Link de Pago: debe ser solicitado con anterioridad a la fecha de llegada al correo [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

**[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia

- Transferencia bancaria: se debe solicitar la certificación bancaria de Operadora Habitel S.A.S al correo [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com), con el fin de realizar el pago alguna de las cuentas autorizadas y vigentes por parte del hotel. Una vez realizada la transferencia bancaria se debe enviar el comprobante de pago al correo de reservas para ser autorizada y aprobada por el área financiera.
- Cargo no presencial a tarjeta de crédito virtual: este pago se realiza con una tarjeta de crédito no física. Para gestionarlo, es necesario diligenciar un formulario de autorización de cobro no presencial, el cual debe solicitarse previamente al correo [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com) antes de la llegada al hotel.

Una vez completado y firmado el formulario, debe enviarse al mismo correo junto con un documento de validación de identidad del titular de la tarjeta. En ningún caso se almacenarán copias físicas o digitales de la tarjeta de crédito, en cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad (PCI DSS).

#### Derecho de Retracto:

Cuando se realice una reserva a través de nuestra página web [www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com) o mediante nuestra central telefónica de reservas, se podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la confirmación de la compra, siempre que la prestación del servicio no haya iniciado. Este derecho no aplicará si la fecha de ingreso es inferior a cinco (5) días desde la fecha de la reserva, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Si la compra fue realizada a través de nuestros canales directos (página web, teléfono o mostrador), para ejercer el derecho de retracto, se deberá contactar a nuestra central de reservas vía correo electrónico a la dirección [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com), o llamar a nuestra central telefónica al número (601) 419 9999 extensión 8065.

El reembolso se realizará sin deducciones, mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva o a través de la reversión del cargo a la tarjeta de crédito utilizada, según el método de pago empleado. El reintegro se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la solicitud de retracto.

#### Reversión de Pagos:

Si realiza una reserva a través de nuestra página web [www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com) o mediante nuestra central de reservas, y el pago se efectúa con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento electrónico emitido por una entidad financiera con domicilio en Colombia, podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos:

- Cuando haya sido objeto de fraude.

[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia

- Cuando la transacción no haya sido autorizada por el titular.
- Cuando no se haya recibido el servicio adquirido.

Para solicitar la reversión, deberá presentar su reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que motiva la solicitud, enviando un correo electrónico a [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com) o comunicándose con nuestra central telefónica al número (601) 419 9999 extensión 8065.

El hotel gestionará el trámite de reversión conforme al procedimiento establecido por la entidad financiera emisora del instrumento de pago y la normatividad vigente en Colombia.

### Política de admisión de mascotas

Se permite el ingreso de mascotas domésticas (perros y gatos), con un máximo de dos (2) mascotas por habitación y un peso máximo de 35 kg por mascota.

El valor por noche de estadía será de COP \$100.000 para la primera mascota y de COP \$50.000 para la segunda. Al momento del check-in, se deberá presentar una tarjeta de crédito como garantía por posibles daños ocasionados por la mascota en las instalaciones.

**Requisitos sanitarios:** El huésped deberá presentar el certificado de vacunación vigente, especialmente el de rabia, de acuerdo con la normativa colombiana. El hotel podrá negar el ingreso de mascotas que presenten signos de enfermedad o conductas agresivas.

### Condiciones de estancia:

- Las mascotas no deben permanecer solas en la habitación por más de siete (7) horas continuas.
- El propietario será responsable de su supervisión, cuidado y recolección de desechos en todas las áreas del hotel.
- Las mascotas no están permitidas en restaurantes, gimnasio y zonas húmedas.
- Se permite el uso del servicio de transporte (shuttle) siempre que las mascotas viajen dentro de un guacal adecuado y cumplan con el límite de peso establecido.

**Responsabilidad:** El hotel no será responsable por accidentes, pérdidas o lesiones que afecten a la mascota durante la estadía. El titular de la reserva asumirá los gastos por daños ocasionados por la mascota a bienes del hotel, huéspedes, empleados o visitantes. En caso de incumplimiento de esta política o de conductas agresivas, el hotel podrá solicitar el retiro inmediato de la mascota.

**[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia



El huésped será igualmente responsable por los daños ocasionados por la mascota a otros huéspedes, empleados o visitantes. El hotel se reserva el derecho de solicitar el retiro inmediato de la mascota en caso de incumplimiento de la política o de conductas agresivas

### Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales recolectados en los procesos de reserva, check-in, pago, PQRS u otras actividades asociadas al servicio hotelero se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del Grupo Lemco, disponible en <https://www.habitelhotels.com/es/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Los datos serán utilizados para gestionar la relación contractual, atender solicitudes y cumplir con las obligaciones legales, garantizando siempre la confidencialidad, seguridad y adecuado manejo de la información.

Como titular de los datos personales, usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, revocar la autorización otorgada y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando considere que se han vulnerado sus derechos.

Para ejercer estos derechos, podrá comunicarse a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: [protecciondedatos@lemco.co](mailto:protecciondedatos@lemco.co)
- Teléfono: (601) 419 9999
- Dirección física: Avenida Calle 26 No. 100-97, Bogotá D.C., Colombia

### Aceptación de los Términos

realización de una reserva, ya sea a través de la página web oficial del hotel, la central telefónica, agencias autorizadas o cualquier otro canal habilitado, implica la aceptación plena y sin reservas de los términos y condiciones establecidos en la presente Política de Reservaciones.

El huésped y, en su caso, los visitantes registrados, reconocen que han leído, entendido y aceptado estas condiciones, y se obligan a su cumplimiento durante su estadía en los establecimientos de **Habitel Select** y **Habitel Prime**, operados por **Operadora Habitel S.A.S.**

**[www.habitelhotels.com](http://www.habitelhotels.com)**

Reservas: (+57) 601 419 9999 - [reservas@habitelhotels.com](mailto:reservas@habitelhotels.com)

Av. El Dorado No. 100 - 97 - Bogotá - Colombia