



## **Código de Conducta de Hoteles Charleston**

### **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 empleados y directivos de hotel y que serán aplicables tanto a dichos empleados y directivos como a sus clientes, proveedores y accionistas y a cualesquiera otros grupos de individuos o comunidades a quienes el Hoteles Charleston presta 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 filosofía de elegancia e innovación, que caracteriza los servicios de Hoteles Charleston y que permitirá que todos nuestros clientes disfruten una perfecta estadía.

### **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 -, y tomará las medidas a su alcance – incluyendo la posibilidad de negarse o cesar la prestación de su servicio- para mantener la prestación de sus servicios dentro de tales normas de convivencia, tranquilidad y armonía 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:

- Comportamiento que tenga la potencialidad o resulte efectivamente riesgoso o represente un peligro real o potencial para la seguridad de los viajeros, huéspedes, clientes y/o demás visitantes o empleados de Hoteles Charleston.
- 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 o alguno de sus empleados o directivos.
- Comportamientos discriminatorios o de acoso en razón de la edad, raza, sexo, condición física, creencias, nacionalidad, lengua, filiación política u orientación sexual.

Comportamiento ofensivo o inapropiado, o real o potencialmente ilegal; entre otros pero sin limitarse a casos de: contacto físico no consentido, actos abiertamente inmorales, provocación, actos de vandalismo en contra de bienes de propiedad de otros viajeros, huéspedes y/o visitantes



los de Hoteles Charleston, hurto comprobado, uso de identificaciones falsas, propiciar o facilitar el consumo de alcohol por parte de menores de edad, y la posesión de sustancias/artículos ilegales, entre otros.

Comportamiento descortés o conflictivo con los demás viajeros, empleados, huéspedes y/o visitantes de hoteles Charleston, que atenten contra la armonía y la normal operación del lugar, tales como, pero sin limitarse a: el uso de equipos de música o radios con volumen alto **en las habitaciones del hotel**, entre otros.

Comportamientos destinados a la utilización de la actividad hotelera con fines de prostitución o de promoción de la prostitución.

**Comportamiento descortés que atente contra el ambiente de tranquilidad dispuesto por hoteles Charlestón tales como, pero sin limitarse al uso de música en las áreas sociales del hotel. La única música que podrá escucharse en las áreas comunes de hoteles Charlestón es la que éste ha dispuesto como parte de la ambientación de dichas áreas.**

Tránsito o visita a las instalaciones de Hoteles Charleston con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: bajar en bata de baño o pijama a la plaza central.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no tengan un consumo responsable.

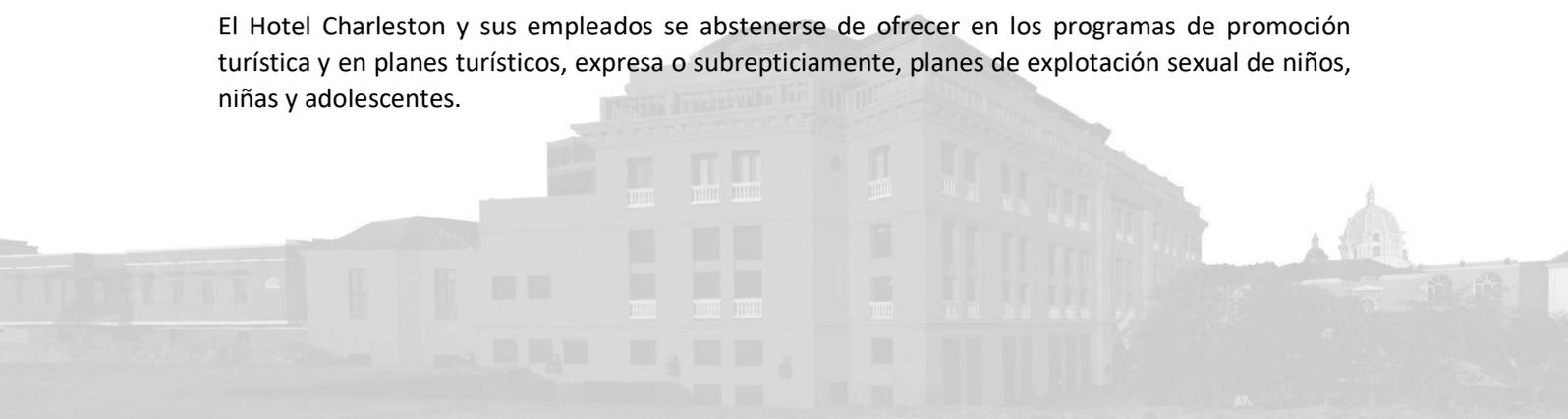
No está permitido el ingreso al hotel de armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.

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.

## **PROTECCIÓN DE LOS MENORES DE EDAD**

En cumplimiento de la Ley 1336 de 2009, Hoteles Charleston adopta el Código de Conducta para la protección de los menores de edad, de la siguiente manera:

El Hotel Charleston y sus empleados se abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.





Está prohibido para el Hotel Charleston o sus empleados dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Está prohibido para el Hotel Charleston o sus empleados conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

- El Hotel Charleston está en capacidad de impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- El Hotel Charleston podrá adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- El Hotel Charleston denunciará ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.

Reservaciones.- Hoteles Charleston se reservará la facultad de rechazar o cancelar la solicitud de reserva si se evidencia la potencialidad de violación al presente código.

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.

Las contravenciones a este Código, en la medida de lo posible deberán ser corregidas de forma inmediata, y se sancionaran, 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.

