

TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS PARA GRUPOS Y EVENTOS HOTELES ESTELAR S.A.

El presente documento contiene los términos, condiciones y restricciones de la prestación de servicios hoteleros para grupos y eventos en los Hoteles de la cadena ESTELAR, los cuales se entienden aceptados con la aceptación de la "COTIZACIÓN" presentada por el HOTEL o la suscripción del "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS". El CLIENTE reconoce que las estipulaciones contenidas en el contrato, junto con aquellas establecidas en la "COTIZACIÓN" o "CONTRATO DE ACEPTACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS" constituyen el acuerdo total y final respecto de los servicios contratados y que por ende en caso de contradicción primarán estos documentos sobre cualquier otro documento, comunicación, oferta u contrato negociado por las partes sobre los mismos servicios.

PRIMERA: OBLIGACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL: En virtud del objeto contractual, el HOTEL se obliga a poner a disposición del CLIENTE y/o de los huéspedes autorizados por éste, los servicios descritos en LA COTIZACIÓN bajo las siguientes condiciones generales:

- **Bloqueo de habitaciones:** El número de habitaciones que se utilizarán diariamente es el descrito en LA COTIZACIÓN
- **Hora de entrada y hora de salida:** La hora del *check-in* es a las 3:00 p.m. y la hora del *check-out* es a la 1:00 p.m. Si EL CLIENTE requiere realizar *check-out* luego de la hora establecida o *late check-out*, deberá consultar y obtener autorización del personal de recepción
- **Servicios de alimentos y bebidas, meseros, salones y adicionales:** Estos servicios serán prestados conforme lo descrito en LA COTIZACIÓN.

SEGUNDA: CONSUMOS: Los consumos de minibar, lavandería, llamadas telefónicas, alimentos, bebidas y demás servicios adicionales que no están incluidos dentro de los servicios descritos en LA COTIZACIÓN, serán facturados por el HOTEL directamente a los huéspedes, quienes deberán pagarlos al momento del *check-out* o salida del hotel. En todo caso, el CLIENTE se obliga solidariamente con los huéspedes frente al pago de las obligaciones que se constituyan por consumos adicionales, evento en el cual el HOTEL los cobrará y facturará directamente al CLIENTE. Para efecto de lo establecido anteriormente, cada huésped al momento del ingreso al hotel (*check-in*) deberá firmar un *voucher* como garantía de pago.

TERCERA: LISTADO DE HUÉSPEDES: El CLIENTE deberá entregar al HOTEL el listado de huéspedes con al menos diez (10) días calendario de anticipación a la fecha del evento o el ingreso de los huéspedes al HOTEL. En caso de no entregar el listado o entregarlo fuera del término antes descrito el HOTEL no se hará responsable por el ingreso de personas no autorizadas por el CLIENTE, ni por los consumos adicionales que estas llegaren a realizar, los cuales deberán ser asumidos por el CLIENTE.

CUARTA: POLÍTICA DE CANCELACIONES, POLÍTICA DE DISMINUCIONES, POLÍTICA DE SALIDA ANTICIPADA Y POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN DE RESERVAS DE GRUPOS: El CLIENTE deberá pagar las siguientes penalidades en caso de cancelación total, disminuciones, salida anticipada y no presentación de los huéspedes, de conformidad con lo siguiente:

4.1. Penalidad por cancelación total de grupos alojamiento (> 9 habitaciones confirmados con 60 días calendario o más de anticipación)

Si el grupo ocupa hasta 40% del total de las habitaciones de un Hotel

- Para cancelación 60 días calendario antes de la fecha del ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 40% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 30 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 20 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100% del total contratado en habitaciones, alimentos y bebidas y cualquier otro servicio

Si el grupo ocupa más del 40% del total de las habitaciones de un Hotel

- Para cancelación 60 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo: la penalidad de cancelación será del 100% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 45 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100 % del total contratado en habitaciones, alimentos y bebidas y cualquier otro servicio

4.2. Penalidad por cancelación total de grupos alojamiento (> 9 habitaciones confirmados con menos de 60 días calendario de anticipación)

Si el grupo ocupa hasta 40% del total de las habitaciones de un Hotel

- Para cancelación 45 días calendario antes de la fecha del ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 40% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 30 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 20 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad será del 100% del total contratado en habitaciones, alimentos y bebidas y cualquier otro servicio

Si el grupo ocupa más del 40% del total de las habitaciones de un Hotel

- Para cancelación 45 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100% de la primera noche de las reservas canceladas
- Para cancelación 30 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo, la penalidad de cancelación será del 100 % del total contratado en habitaciones, alimentos y bebidas y cualquier otro servicio

4.3. Penalidad por disminución de habitaciones en grupos

El **CLIENTE** podrá disminuir o cancelar parcialmente un número de habitaciones determinado, en los plazos que se prevén a continuación. Serán cobradas las disminuciones o cancelaciones parciales de habitaciones que sobrepasen la reducción máxima permitida, de la siguiente forma:

- La reducción máxima permitida para disminuciones con 45 o más días calendario de antelación a la fecha de ingreso del grupo es del 15% sobre el número de habitaciones contratadas inicialmente. La penalidad por reducción mayores a dicho porcentaje será el valor del 100% de las noches canceladas que sobrepasen la reducción máxima permitida
- La reducción máxima permitida para disminuciones entre 30 y 44 días calendario de antelación a la fecha de ingreso del grupo es del 10% sobre el número de habitaciones contratadas inicialmente. La penalidad por reducción mayores a dicho porcentaje será el valor del 100% de las noches canceladas que sobrepasen la reducción máxima permitida
- La reducción máxima permitida para disminuciones entre 15 y 29 días calendario de antelación a la fecha de ingreso del grupo es del 5% sobre el número de habitaciones contratadas inicialmente. La penalidad por reducción mayores a dicho porcentaje será el valor del 100% de las noches canceladas que sobrepasen la reducción máxima permitida
- No se permiten disminuciones 14 días calendario antes de la fecha de ingreso del grupo. La penalidad por reducciones en este lapso será el valor del 100% de las noches canceladas

4.3. No show o no presentación

Las partes acuerdan que en caso de no presentación por parte del **CLIENTE** (bien sea el grupo en su totalidad o de alguno de los asistentes) en la fecha de inicio de su reserva, el **HOTEL** procederá a cobrar el valor de la primera noche.

4.4. Política *early departure* o salida anticipada

Toda salida anticipada debe ser informada por el **CLIENTE** o huésped con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas antes de la nueva fecha de salida, de lo contrario, el valor de la(s) noche(s) de alojamiento cancelada(s) será cobrado de conformidad con la reserva inicial.

QUINTA. MÉRITO EJECUTIVO: El contrato presta mérito ejecutivo para exigir judicialmente el cumplimiento de cualquier de las obligaciones previstas en el mismo, renunciando las partes de manera expresa al requerimiento de constitución en mora y cualquiera otro de naturaleza extrajudicial.

SEXTA. CRÉDITOS: Todo cupo de crédito que requiera **EL CLIENTE** para el pago diferido del valor total descrito en LA COTIZACIÓN deberá ser estudiado y aprobado previamente por el Jefe Corporativo de Cartera y Crédito de Hoteles ESTELAR S.A., para lo cual el **CLIENTE** deberá presentar una solicitud ante esa Jefatura llenando los requisitos exigidos.

SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL HOTEL: La responsabilidad del **HOTEL** está supeditada a lo dispuesto para el efecto por las normas mercantiles. El **HOTEL** solo se hace responsable de los elementos entregados bajo recibo por el **CLIENTE** y los huéspedes para su custodia. El **HOTEL** podrá negarse a recibir la custodia de objetos de cuantioso valor o excesivamente voluminosos. El **HOTEL** no es responsable de la pérdida de ningún objeto o elemento de valor dejado por los huéspedes en las habitaciones, toda vez que existen cajillas de seguridad a disposición de los huéspedes para guardar dinero y demás objetos de valor. El **HOTEL** tampoco es responsable de la pérdida de objetos o elementos de valor dejados en los salones objeto de este contrato u otros ambientes del establecimiento, por lo cual es responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** tomar las medidas de cuidado necesarias, haciendo la debida advertencia a los huéspedes y lo demás que crea

conveniente para la custodia y/o cuidado de sus pertenencias. En el caso del parqueadero, la única responsabilidad del **HOTEL** es la custodia del vehículo junto con sus elementos componentes, por lo que no se deben dejar elementos de valor dentro de los vehículos. En caso de solicitar custodia de elementos diferentes al vehículo, se debe hacer la solicitud de custodia en la recepción del **HOTEL**.

OCTAVA. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS MATERIALES: El **HOTEL** cobrará a los huéspedes el valor de los daños materiales que llegaren a causar a sus bienes o instalaciones a título de dolo o culpa, cargando el valor comercial por los daños causados al huésped responsable de la habitación al momento del *check-out* o al salir del hotel. Asimismo, el **CLIENTE** será responsable solidario por el pago de los daños que se llegaren a causar, si el huésped no los pagase al momento de su salida del Hotel.

NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: En caso de presentarse circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, como problemas con los servicios públicos, daños en las instalaciones del **HOTEL** causados por tormentas, temblores, terremotos, motines, asonadas, huelgas, paros laborales u otros casos graves no previsibles ni resistibles que impidan al **HOTEL** el cumplimiento de este contrato, el **HOTEL** únicamente estará obligado a devolver al **CLIENTE** una suma dinero equivalente al valor de los servicios no prestados.

DÉCIMA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de cualquiera de las partes (con excepción de aquellas obligaciones relativas a la reducción, cancelación y no presentación, para las cuales el presente documento establece la sanción especial correspondiente), la parte que incumpla reconocerá y pagará a la otra, a título de cláusula penal una suma equivalente al 20% del valor total del contrato. Se reputará incumplimiento por parte del **HOTEL** cuando éste no disponga del total de habitaciones y salones en las fechas señaladas en el presente contrato. En los demás casos la penalidad será proporcional al valor del servicio dejado de prestar por el **HOTEL**.

DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN DEL CONTRATO Y MODIFICACIONES: Ninguna de las partes podrá ceder total o parcialmente el contrato a menos que exista autorización escrita de la otra parte. Cualquier modificación y/o adición que se realice al contrato y/o sus anexos deberá constar por escrito, firmado por las partes.

DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS: Serán a cargo del **CLIENTE** el valor de todos los impuestos que se generen en virtud del contrato conforme con LA COTIZACIÓN y cuya responsabilidad no esté legalmente a cargo del **HOTEL**.

DÉCIMA TERCERA. OBLIGACIÓN ESPECIAL DEL CLIENTE: Como quiera que el **CLIENTE** ha celebrado el contrato con el **HOTEL** para poner a su disposición servicios hoteleros descritos en LA COTIZACIÓN, para el desarrollo del evento promovido por el **CLIENTE**, este se obliga a poner en conocimiento de los asistentes al mismo, las características de los servicios contratados y las obligaciones contraídas en virtud del contrato.

DÉCIMA CUARTA. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CLÁUSULA COMPROMISORIA: Solución de controversias. Las controversias que surgieren entre las Partes, con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, que no puedan ser resueltas directamente entre estas de mutuo acuerdo, a través de amigables componedores o cualquier procedimiento de conciliación o transacción, serán resueltas por un Tribunal de Arbitramento, designado por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., que se sujetará a lo dispuesto en la Ley 1563 de 2012 y demás normas que la complementen, reglamenten o modifiquen, de acuerdo con las siguientes reglas: (i) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro designado por las Partes de común acuerdo. En caso de que no fuere posible, el árbitro será designado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio mediante sorteo público, a solicitud de cualquiera de las Partes. (ii) El Tribunal decidirá en derecho. (iii) El Tribunal sesionará en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. (iv) La Secretaría del Tribunal estará integrada por un miembro de la lista oficial de secretarios del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. (v) Mediante la suscripción de este contrato, las Partes habilitan voluntariamente a la justicia arbitral. (vi) Las Partes reconocen que cualquier reclamación judicial ejecutiva de las obligaciones aquí establecidas le compete en todo caso a la justicia ordinaria.

DÉCIMA QUINTA. CLÁUSULA SOBRE LA ESCNNA: Las partes conjuntamente declaran que rechazan cualquier clase de explotación sexual comercial de los niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), reconociendo, implementando y apoyando las medidas necesarias para la prevención de la ESCNNA. En consecuencia, en todas las actividades y/u operaciones de las partes, así como las que deban desarrollarse en virtud del Contrato, se implementarán las medidas necesarias para evitar que los menores sean expuestos para el comercio sexual y se denunciará ante la autoridad respectiva cualquier comportamiento en el que pueda derivarse o exista sospecha de actividad relacionada con la ESCNNA, igualmente las partes se obligan a adoptar las medidas necesarias para impedir que sus trabajadores, dependientes o intermediarios, ofrezcan orientación turística o contacto sexual con menores de edad.

DÉCIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD: EL **CLIENTE** se compromete a mantener, y a hacer mantener por parte de sus empleados, en estricta confidencialidad, toda y cualquier Información Confidencial que llegue a su conocimiento como resultado de los Servicios. En ningún caso,

el **CLIENTE** o sus empleados podrán (a) exhibir, divulgar, publicar o reproducir de cualquier manera la Información Confidencial, (b) utilizar la Información Confidencial en interés propio o ajeno, (c) mencionar o entregar la Información Confidencial a terceras personas y (d) utilizar la Información Confidencial para adelantar relaciones similares a las del presente Contrato con terceros. Las obligaciones adquiridas en virtud de esta cláusula se extienden hasta por dos (2) años contados a partir de la terminación de este Contrato. Entiéndase por "Información Confidencial" todos los procesos, métodos de operación, datos, recursos, gráficas, información visual, verbal o escrita, procedimientos, ideas, planos, diseños, fórmulas, cálculos, estrategias de mercado, precios, contratos, nombres y datos de clientes del **HOTEL**.

DÉCIMA SÉPTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: EL **CLIENTE** informa que autoriza al **HOTEL** el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados como consecuencia de las relaciones comerciales que **LAS PARTES** mantienen. El **HOTEL** informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con lo establecido en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y las demás normas que modifiquen, regulen o amplíen la regulación sobre la materia, así como lo contemplado en el MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES – HOTELES ESTELAR S.A., el cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://www.hotelesestelar.com/manual-de-politicas-de-privacidad-y-tratamiento-datos-personales-hoteles-estelar-s-a/>

DÉCIMA OCTAVA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL **CLIENTE** manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos entregados o que llegare a entregar como contraprestación por los servicios ofrecidos por **EL HOTEL**, provienen de actividad lícita. Para efectos de lo anterior, **EL CLIENTE** autoriza expresamente al **HOTEL**, para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, el **HOTEL** procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que correspondan. **EL CLIENTE** se obliga a realizar todas las actividades o gestiones necesarias, encaminadas a asegurar que sus socios, administradores, contratistas, clientes, proveedores, empleados, etc., y/o los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas.

DÉCIMA NOVENA. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN: Compromiso AFAC: Las Partes garantizan que toda su actividad será desarrollada dentro del marco jurídico, el profesionalismo, la ética, y se obligan a no pagar y no dar dinero o ninguna otra ventaja económico-monetary o de incentivos personales, o con valor económico, a los funcionarios o empleados públicos o de gobierno nacional o extranjero con el fin de: (i) obtener un beneficio ilícito, (ii) garantizar o asegurar negocios o ventas a las entidades públicas o recibir el pago de las deudas generadas por tales ventas, (iii) influir sobre cualquier acto o decisión de un funcionario público, partido político, candidato o colaborador del partido, (iv) inducir un funcionario público, partido político, candidato o colaborador del partido a realizar o dejar de realizar cualquier acto en violación de sus deberes legales, (v) garantizar cualquier ventaja indebida, o (vi) inducir un funcionario público, partido político, candidato o colaborador del partido a usar su influencia con el gobierno o dependencia del mismo para afectar o influir en cualquier acto o decisión de tal gobierno u organismo, con el fin de asistir a cualquiera de las Partes y obtener, retener o dirigir un negocio hacia cualquier persona. Asimismo, las Partes se obligan a no realizar ninguna práctica corrupta. Considerando todo lo anterior, las Partes se liberan entre sí de toda la responsabilidad derivada de cualquier incumplimiento al ordenamiento jurídico, al profesionalismo y a la ética. Igualmente, las Partes declaran que no tienen conocimiento que otras personas realicen directa o indirectamente pagos, regalos o gastos de entretenimiento con el fin de obtener un beneficio ilícito como contraprestación, a ningún cliente, oficial o funcionario de gobierno nacional o extranjero, administradores o empleados de la otra Parte, de manera contraria a las leyes aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a la Ley 1474 de 2011 y Ley 1778 de 2016, así como la Ley Americana de Prácticas Corruptas en el Extranjero, y, cuando corresponda, a la legislación promulgada por los estados miembro y signatarios que implementen el OECD (Convención que Combate el Soborno de los Funcionarios Extranjeros), y deberá cumplir con todas las leyes, regulaciones, ordenanzas y reglas relevantes en relación al soborno y la corrupción. Nada en este contrato responsabilizará a las Partes o a cualquiera de sus vinculadas para reembolsar a la otra Parte dádivas como las que aquí se describen. Cualquier violación a cualquiera de las obligaciones contenidas en esta cláusula por una Parte puede ser considerada por la otra como un incumplimiento, por lo que ésta tendrá derecho a terminar el correspondiente contrato con efecto inmediato y sin perjuicio de cualquier derecho o reparación que sea procedente. La Parte que llegase a transgredir lo estipulado en la presente cláusula deberá indemnizar a la otra, sin ninguna limitación, por todo perjuicio ocasionado.

VIGÉSIMA. ÚNICO ACUERDO: EL **CLIENTE** manifiesta que cualquier acuerdo verbal o escrito anterior a la firma del *Contrato de Prestación de Servicios Hoteleros con Hoteles ESTELAR S.A.* y que verse sobre el mismo objeto de dicho contrato, no tiene validez alguna, y por tanto no produce efectos jurídicos entre las partes. El contrato sólo podrá ser modificado por acuerdo escrito de las partes. En consecuencia, EL **CLIENTE** reconoce haber leído, aceptado y comprendido el *Contrato de Prestación de Servicios Hoteleros con Hoteles ESTELAR S.A.* y acepta estar obligados por sus términos y condiciones. Las partes convienen que el *Contrato de Prestación de Servicios Hoteleros con Hoteles ESTELAR S.A.* contiene el total y exclusivo acuerdo celebrado entre ellas, incluyendo todas las propuestas, acuerdos verbales y/o

escritos. En caso de haberse suscrito dos o más *Contratos de Prestación de Servicios Hoteleros con Hoteles ESTELAR S.A.* por el mismo objeto, primará en todo caso el de fecha más reciente, dejando sin valor o efecto alguno el(los) que tenga(n) fecha más antigua.

VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO: El Contrato, incluido el presente documento de *“Términos, Condiciones y Restricciones de la Prestación de Servicios Hoteleros”* que hace parte integral de aquel, se entenderá perfeccionado con la aceptación de *“LA COTIZACIÓN”* entregada por el **HOTEL** al **CLIENTE** o con la firma de las partes del *“Contrato de Prestación de Servicios Hoteleros con Hoteles ESTELAR S.A.”*.

