

## REGLAS DEL HOTEL Y POLÍTICAS GENERALES

---

### Conozca más sobre las políticas del Hotel Quo Quality

Para conocer sus derechos y nuestras políticas, aquí encontrará toda la información.

#### POLÍTICAS GENERALES

- Por ley colombiana, está prohibido fumar en las habitaciones y cualquier otra área interna del Hotel.
- Todas nuestras reservas necesitan ser garantizadas con una tarjeta de crédito válida.
- Si viaja con menores de 18 años de edad, debe garantizar que se hospedarán únicamente con sus padres; deberá adjuntar registro civil de nacimiento y tarjeta de identidad para comprobar lo anterior. En caso de no estar en compañía de sus padres, podrá ser realizado por el mayor de edad responsable del menor, debidamente autorizado por al menos uno de los padres. La autorización deberá constar por escrito firmado y notariado por uno de los padres e indicar que el menor se encuentra bajo su cuidado. Hotel Quo Quality protege a los menores con el estricto cumplimiento del artículo 17 de la ley 679 de 2001, y la ley 1336 de 2009 sobre la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual con menores.
- Los huéspedes, acompañantes, usuarios, aceptan la ley de protección de datos personales según la Ley Estatutaria 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012.

Con lo anterior, autoriza a Hotel Quo Quality el tratamiento de sus datos personales, los cuales han sido entregados a través de los diversos canales de comercialización tales como sitios web, call centers, entre otros. El hotel informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con lo establecido en la *Ley 1266 de 2008*, la *Ley 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*, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

[TRATAMIENTO DATOS](#)

## **POLÍTICAS DE RESERVAS Y NO SHOW DE RESERVA**

- Su reserva inicia a las 15 horas (3:00 p.m.) del día de llegada y finaliza a las 11:00 a.m. del día de salida.
- Si usted realiza una reserva de alojamiento con políticas flexibles, tenga en cuenta que si cancela o modifica su reserva 48 horas antes de la fecha de llegada (hora local), no se cobrará penalidad. Si cancela dentro de este tiempo, modifica o genera no-show, se cobrará 100 % de la primera noche.
- Usted podrá cancelar o modificar su(s) reserva(s) sin penalidad, si lo hace antes de las 15 horas (3:00 p. m.) de 2 días antes de su fecha de llegada, en caso de no hacer uso de su reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, le será cobrada una penalidad por el valor de la primera noche de alojamiento más impuestos y servicios adicionales reservados. ***No aplica para tarifas no reembolsables.***

## **POLÍTICAS DE INTERNET**

- Conexión Wi-Fi está disponible en todo el Hotel.

## **DESAYUNO**

- El desayuno está incluido en la mayoría de las tarifas. Por favor revise la confirmación de su reserva.

## **ESTACIONAMIENTO**

- Estacionamiento privado gratuito sujeto a disponibilidad, por favor reservar.

## **USO TARJETAS DE CRÉDITO**

- Con el fin de proteger de fraude a los propietarios de tarjetas de crédito, el huésped debe presentar obligatoriamente en el check-in la tarjeta de crédito utilizada para hacer la reserva en línea y una identificación oficial con fotografía del titular de la tarjeta.

- El Hotel se reserva el derecho de rechazar al huésped en el check-in, por no cumplir con este requisito. Si el tarjetahabiente no es el que se aloja en el Hotel, el huésped debe presentar una carta firmada por el propietario de la tarjeta, en donde confirme la transacción con el hotel y una fotocopia del documento de identidad del tarjetahabiente.
- El Hotel puede cancelar una reservación confirmada, si se sospecha que se ha hecho uso de una tarjeta fraudulenta, por lo tanto, el titular de la tarjeta que se utilizará como medio de garantía, deberá ser el mismo que realice la reserva y disfrute de los servicios del Hotel. En caso contrario, es necesario que se comunique con nuestro departamento de Reservas al correo electrónico: [reservas@quo.com.co](mailto:reservas@quo.com.co) o al teléfono 8930320-21-29– Ext 101, celular 3117096342 para su validación.

## **IMPUESTOS TERRITORIO COLOMBIANO**

- Los extranjeros que muestren en su pasaporte el sello de entrada al país como turistas, Permiso de Ingreso y Permanencia, permiso de turismo categoría PT antes PIP-3, o PIP-5, o PIP-6, o PIP-10; o visa tipo V (Visitante) antes Visa TP-11 o TP-12 o visa tipo M (Migrante) antes TP -7 o visa tipo R (Residente), estarán exentos del cobro de Impuesto de Valor Agregado (IVA). Este sello viene emitido por el departamento de migración y únicamente se podrá verificar cuando el huésped se registre en su ingreso al hotel. Hotel Quo Quality en este caso no cobrará el IVA, dando cumplimiento al Decreto 2646 de 2013.
- IVA del 19% no incluidos en la tarifa, los clientes colombianos o extranjeros residentes en el país han de abonar el IVA del 19 % directamente en el hotel a partir del 1 de enero de 2023.
- El seguro hotelero es opcional para el territorio colombiano.

## **POLÍTICA DE RETRACTO**

- El cliente puede ejercer su derecho al retracto únicamente en compras no presenciales realizadas en nuestra página web [www.quo.com.co](http://www.quo.com.co) o en la central de reservas telefónica. **La solicitud debe realizarla al correo electrónico [reservas@quo.com.co](mailto:reservas@quo.com.co)**, en máximo cinco (5) días hábiles posteriores a la confirmación de la compra. Si la fecha de ingreso es antes de los cinco días, no procederá el derecho al retracto. Una vez recibida la solicitud, le reintegraremos el valor completo del dinero sin descuentos o retenciones en un término máximo de

30 días calendarios contados a partir de tu solicitud. Lo realizaremos mediante consignación bancaria al titular de la reserva o mediante reversión de tarjeta de crédito.

#### **POLÍTICA PREVENCIÓN 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.
- Estas conductas darán lugar a la terminación legítima del contrato de hospedaje por el operador hotelero.