



**PISTEO
DOME**

REGLAMENTO INTERNO

CODIGO

SIG-DS01

VERSION

1

FECHA

1 JUNIO
2020

REGLAMENTO INTERNO



PISTEO
DOME

Elaborado por Catherine Toro Lozano

Nombre de la primera franquicia de MYSTICA XP con RNT 74219 del Ministerio de comercio, Industria y Turismo. Damos a conocer nuestro funcionamiento contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes según la ley 679 de 2001 y la 1336 del 2009. Solicitamos la colaboración en el cumplimiento de las siguientes pautas de convivencia, reservándonos el derecho de admisión si se incumple esta reglamentación.

Las presentes condiciones generales de contratación estarán a disposición de los clientes en la recepción del centro para su consulta.

1. RESERVAS

- ✓ Las reservas se pueden hacer vía Internet, por teléfono, por Email o físicamente en el centro.
- ✓ La reserva se garantiza con el 50% del pago total mediante alguna forma de prepago, bien sea tarjeta de crédito, débito, depósito bancario y/o transferencia. Se entenderá realizada y garantizada cuando Pisteo Dome la confirme por escrito (correo electrónico).
- ✓ El titular de la reserva será responsable del cumplimiento de las obligaciones de las personas que le acompañen.

2. MODIFICACIÓN DE LA RESERVA

- ✓ La reserva efectuada podrá modificarse, con más de 48 horas de antelación a la fecha de llegada al centro, indicando siempre el detalle de su reserva.
- ✓ No se acepta la reducción de la estancia con menos de 48 horas de antelación a la llegada o una vez alojado el cliente, por lo que se cobrará el 100% de la reserva.
- ✓ La confirmación de la modificación dependerá de la disponibilidad en el momento de la petición y deberá ser comunicada por Pisteo Dome.

3. CANCELACION DE LA RESERVA

- ✓ La reserva efectuada podrá cancelarse sin gastos (excepto lo que cobra el canal de pago) siempre que la solicitud de cancelación se realice al menos con 48 horas de antelación a la fecha de llegada al centro Pisteo Dome.
- ✓ La solicitud de cancelación de la reserva se efectuará por la misma vía que fue realizada. Si se realizó por medio de un portal de Internet, se deberá cancelar en dicho portal. Si la reserva se realizó por nuestra Web, la cancelación se realizará por la Web y si la reserva se realizó telefónicamente o por Email, esta deberá cancelarse mediante una comunicación escrita dirigida a: pisteodome@gmail.com indicando los datos de la reserva.

- ✓ En caso de anulación o requerimiento de cambio de fecha de una reserva, con menos de 48 horas de antelación a la fecha de llegada a Pisteo Dome se cobrará el 50% del total de la primera noche.
- ✓ Los gastos bancarios generados por anulaciones de reservas irán a cargo del cliente.
- ✓ En el caso de que Pisteo Dome comunique la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida, quedará anulada la reserva sin derecho a reclamación o compensación por parte del cliente, excepto la devolución del importe abonado a cuenta.
- ✓ Para impedir el uso indebido del sistema de reserva y evitar que se realicen falsas reservas, Pisteo Dome se guarda el derecho de anular una reserva en los siguientes casos: tarjeta de crédito no válida o que no sea posible contactar con el cliente por ninguna de las vías facilitadas (email, teléfono, etc).
- ✓ Pisteo Dome tendrá a disposición del cliente, el número de domos, del tipo y con la capacidad establecida en las condiciones de la reserva realizada por escrito, correo electrónico o cualquier otro medio del que quede constancia.

4. DURACION DE LA ESTANCIA

- ✓ La estancia en el centro será desde las 3:00 pm del día de entrada hasta las 12:00 m del día de salida.
- ✓ La duración de la estancia quedará fijada por escrito en la reserva y en el registro de entrada (“check-in”) que se realice en Pisteo Dome.
- ✓ El cliente podrá disponer de las habitaciones reservadas sólo durante el periodo de tiempo acordado por escrito, la utilización fuera de ese periodo requerirá la autorización expresa de Pisteo Dome y se podrá cobrar un suplemento de precio.
- ✓ En temporadas especiales, como fiestas locales o eventos singulares, Pisteo Dome podrá ofertar o exigir la contratación conjunta de más de un día de estancia.

5. INGRESO

- ✓ La disponibilidad de la habitación es a partir de las 3:00 pm del día de llegada. Téngalo en cuenta si prevé su llegada antes de esa hora.
- ✓ La reserva estará garantizada hasta las 9:30 pm del día de llegada (hora normal de cierre de recepción), por lo que, en el supuesto de que el usuario prevea su llegada a Pisteo Dome en horas distintas a las reseñadas deberá comunicar con la mayor anticipación posible, o en el momento de la reserva, tal circunstancia, para que personal de Pisteo Dome esté a espera de su

llegada. Si la llegada es posterior a las 9:30 pm y no se ha comunicado a Pisteo Dome dicha situación, este podrá considerar al cliente como “No Presentado” y aplicar las penalizaciones y cobros correspondientes.

- ✓ Los visitantes de los clientes no podrán quedarse a pasar la noche, salvo que se registren y paguen el suplemento correspondiente. En caso de no hacerlo y que el visitante se quedará por la noche, Pisteo Dome se reserva el derecho de cobrar al titular de la reserva el importe correspondiente.

6. SALIDA

- ✓ El cliente tendrá que desalojar la habitación a las 12:00 m del día de salida. Sí permaneciera más tiempo se le cargará una noche más, dando un margen prudencial de 30 minutos y previo aviso.
- ✓ Al cargar una noche más, Pisteo Dome se reserva el derecho de aceptar su estancia de acuerdo a la disponibilidad de habitaciones.

7. PRECIOS

- ✓ Los precios de cada uno de los servicios, son los precios válidos que Pisteo Dome disponga en el momento de la prestación de los mismos. Todos los precios incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) actualmente vigente.
- ✓ Si el periodo de tiempo entre la confirmación de la reserva y el primer servicio es de más de 120 días, Pisteo Dome tendrá derecho a subir los precios, comunicándoselo al cliente con la suficiente antelación para que este decida si la acepta o no.

8. PAGO

- ✓ El cliente tiene la obligación de pagar todos los servicios reservados ya sea en efectivo o mediante tarjeta de crédito/débito Visa o Mastercard (quedan excluidas el resto de tarjetas).
- ✓ Al realizar la reserva el cliente debe cancelar el 50% del pago total de la primera noche por adelantado, en concepto de señal para reserva de la habitación. En el momento del check-out se cobrará el 50% restante del pago. En el caso de cancelación se tiene en cuenta los pasos de Cancelación de la reserva

9. COMPROMISOS DEL CLIENTE

- ✓ Pagar el precio de los servicios contratados, sin que presentación de una queja o reclamación le exima de tal obligación.
- ✓ Cumplir y acogerse con las normas particulares de este Reglamento Interno, cuyo contenido se integra en las condiciones generales de la reserva.
- ✓ Seguir las normas de higiene, educación y buenas costumbres hacia el resto de los usuarios, personal, instalaciones y mobiliario del centro.
- ✓ Desde las 11 :00 pm debe moderarse el volumen acústico, y garantizar el menor ruido posible en las habitaciones y en el espacio común se debe respetar el silencio.
- ✓ A partir de las 12:00 pm hasta las 7:00 am, el silencio será absoluto.
- ✓ Se deberá evitar cualquier actuación molesta, de cualquier tipo que sea, para los huéspedes alojados y el personal de Pisteo Dome que esté trabajando.
- ✓ Queda prohibida la realización de celebraciones o fiestas en Pisteo Dome sin el permiso de la administración, así como la reproducción de música a un volumen que pueda oírse en otras habitaciones o en las áreas comunes del centro.
- ✓ Los clientes con mascotas, deberán garantizar que las mismas no perturben el silencio y descanso del resto de huéspedes.
- ✓ Es obligación de los huéspedes informar a la administración de Pisteo Dome de padecimientos o enfermedades contagiosas, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que el centro pueda a su vez, tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.
- ✓ Está totalmente prohibido (sin ninguna excepción) retirar toallas, tendidos, almohadas o lencería de las habitaciones.
- ✓ La disponibilidad de las habitaciones está restringida exclusivamente a fines de alojamiento.
- ✓ Se prohíbe obstaculizar los pasillos, escaleras y corredores con objetos molestos o antiestéticos (equipaje, carros de bebé, bicicletas, etc).
- ✓ El cliente deberá hacer un uso moderado y racional de los suministros (agua y electricidad), tomando y llevándose consigo la llave de la habitación cada vez que salga. El servicio de limpieza retirará las llaves olvidadas y apagará las luces que hayan quedado encendidas.

10. PROHIBICION DE FUMAR

- ✓ Está prohibido fumar en las habitaciones, en el restaurante, baños y zonas de descanso. Está prohibido el consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- ✓ Pisteo Dome se reserva el derecho de cargar una multa de XXX extra hasta en la factura de aquel huésped que fume dentro de su habitación.
- ✓ Cuando una habitación sea indebidamente usada, entendiéndose por indebido el uso de tabaco (con el consiguiente olor), el uso de comidas y

bebidas (con las correspondientes manchas) y/o todo aquello que suponga una suciedad u olor que exceda al causado por el uso normal de una habitación del centro, Pisteo Dome se reserva el derecho de cobrar un extra estimado que corresponda al costo de limpieza de la ropa de cama, así como de la limpieza a fondo que debe realizarse como consecuencia del uso indebido.

11. PERDIDA DE LLAVES, SUCIEDAD O DAÑOS

- ✓ En caso de dañar o ensuciar los muebles del centro, así como de perder las llaves, es el titular de la reserva quien paga por el daño ocasionado (esto es válido especialmente para los acompañantes, responsables de grupos y para los organizadores). Pagos de este tipo se realizan inmediatamente y en efectivo (en el caso de grupos es el responsable o titular de la reserva, dado el caso, representando al organizador, quien debe adelantar el pago).
- ✓ Robos, hurtos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a la policía. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios a las habitaciones o a los demás huéspedes.
- ✓ Se proporciona a cada huésped un par de llaves por habitación. Cuando el cliente realice el Check-Out deberá devolver las llaves entregadas, sin excepción.
- ✓ En el caso de pérdida, robo o extravío de las llaves Pisteo Dome se reserva el derecho de cobro a razón de \$20.000 pesos colombianos por la llave de habitación.
- ✓ En el momento de la salida, el personal de Pisteo Dome efectúa un control de las habitaciones. Los gastos para sustituir eventuales daños, sustracciones o la pérdida de las llaves se cobran en efectivo en el momento de la salida en la tarjeta de crédito/débito con la que se ha garantizado la reserva y el pago.
- ✓ Pisteo Dome se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, sólo en caso de haber obrado con imprudencia. Pisteo Dome no asume ninguna responsabilidad legal por el equipaje dejado en una habitación.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- ✓ El cliente deberá dejar sus objetos de valor lejos del alcance de personas ajenas a los ocupantes de la habitación. Si tiene algún objeto de valor, puede dejarlo registrado en la administración diligenciando la forma de objetos de valor. Pisteo Dome no se responsabiliza de los objetos de valor que pudieran tener los clientes.
- ✓ Pisteo Dome no se responsabiliza de los daños causados por terceros no autorizados (p. ej., robo, atraco) ni de los daños causados por fuerza mayor. El cliente debe aportar las pruebas que justifiquen el importe de los daños.

- ✓ El poner a disposición un parqueadero para el cliente no supone el cierre de un contrato de custodia. No existe obligación de custodia por parte de Pisteo Dome.

13. GARANTIA DE SERVICIOS

- ✓ Pisteo Dome garantiza la calidad de los servicios a prestar y se hace responsable de todas las reclamaciones que puedan presentarse como consecuencia de las deficiencias probadas en sus servicios obligados según lo acordado.
- ✓ Los fallos o defectos de las instalaciones, que no estén incluidos en la categoría de las habitaciones y que Pisteo Dome ponga a disposición del cliente serán subsanados por el centro siempre que sea posible. En este contexto, el cliente no podrá presentar reclamaciones.

14. OBJETOS OLVIDADOS

- ✓ Los objetos que el cliente haya dejado en las habitaciones serán enviados a éstos sólo por previa solicitud del cliente, así como por su cuenta y riesgo.
- ✓ Pisteo Dome guardará tales objetos durante 1 mes desde la fecha de salida y, transcurrido ese tiempo sin ser reclamados por el cliente, se entiende que éste no les concede valor suficiente (económico ni sentimental), por lo que pasarán a ser propiedad de Pisteo Dome y podrán ser destruidos.

15. PROMOCIONES

- ✓ Las promociones serán válidas únicamente durante el periodo fijado por Pisteo Dome en la publicidad, o en su defecto, durante el tiempo que estén a los clientes para su contratación efectiva.

16. VISITANTES DE HUESPEDES

- ✓ Pisteo Dome se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y, salvo expresa autorización del cliente, en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. En caso de incumplimiento la administración se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

17. INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PISTEO DOME

En caso de infracción de una o más de las condiciones citadas arriba, Pisteo Dome tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

A título enunciativo y no limitativo, Pisteo Dome podrá finalizar el contrato de alojamiento si:

- ✓ El cliente no cumple con una obligación pendiente.
- ✓ El cumplimiento del contrato es imposible por motivos de fuerza mayor, huelga o por otras circunstancias no imputables a Pisteo Dome.
- ✓ El cliente da informaciones confusas o falsas sobre datos importantes.
- ✓ Por ausencia del huésped durante más de doce horas (12) horas después de la fecha de ingreso sin dejar aviso o advertencia.
- ✓ Pisteo Dome tiene motivos justificados para creer que el disfrute de los servicios del centro por parte del cliente puede poner en peligro la buena marcha del establecimiento, la seguridad o la imagen pública del centro.
- ✓ Se realizan comportamientos que ofendan a otros clientes o a los trabajadores de Pisteo Dome.

18. POLITICA DE PRIVACIDAD

PROTECCION DE DATOS.

Pisteo Dome se obliga a cumplir con las normas sobre tratamiento de datos de carácter personal, concretamente con la ley 1581 de 2012 que constituye el marco general de la protección de datos personales en Colombia.

Pisteo Dome tratará los datos de sus clientes de forma automatizada y garantiza que los ficheros donde se contenga la información, en su caso, son de su plena responsabilidad y se encontrarán debidamente declarados en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos.

El cliente de Pisteo Dome puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose por escrito al responsable del tratamiento de datos y titular de los ficheros que se encuentran en Pisteo Dome.

SERVICIOS Y RESERVAS.

Al completar el formulario de servicios y reservas, cada titular autoriza a utilizar y tratar de forma automatizada los datos personales suministrados con la finalidad de proceder a la reserva solicitada a Pisteo Dome.