TÉRMINOS, CONDICIONES, RESTRICCIONES, POLÍTICAS Y REGLAS DE LOS ALOJAMIENTOS

Por medio del presente documento, Marlone Hotel & Property Manager, en adelante referido como NBM GROUP S.A.S, representante legal de Marlone Hotel & Property Manager, se compromete a proporcionar servicios de alojamiento al huésped/cliente en la propiedad seleccionada. Esta prestación se realizará a cambio de una contraprestación económica determinada por el número de días y la cantidad de personas especificadas en la reserva.

En consecuencia, este documento detalla las REGLAS GENERALES aplicables a los alojamientos gestionados por NBM GROUP S.A.S. Estas normativas establecen las condiciones y directrices que rigen la estancia del huésped, garantizando un adecuado funcionamiento y proporcionando claridad sobre las responsabilidades y expectativas de ambas partes involucradas.

POLÍTICA DE TARIFAS, INGRESOS Y CANCELACIONES:

1. **Check-in y Check-out:** El check-in estará disponible a partir de las 15:00 horas, o en algunos casos desde las 16:00 horas, según la naturaleza del alojamiento. El check-out se establece a las 11:00 horas, o en ciertas circunstancias, desde las 10:00 horas (hora colombiana). Cualquier solicitud de ingreso anticipado o salida posterior estará sujeta a disponibilidad y conllevará un cargo adicional (valor X). El check-out tardío máximo permitido es hasta las 15:00 horas (hora colombiana).

2. **Costo de la reserva:** El costo asociado a la reserva es el monto por noche indicado en plataformas reconocidas como Airbnb, Booking, entre otras, o en la página web oficial. También se considerará el valor establecido por el asesor o agente de reservas, que el huésped se comprometió a abonar. Todos estos detalles se especificarán en la factura. En el caso de reservas pagadas a través de una agencia de viajes u otro medio, se aplicará la tarifa acordada previamente con dicho intermediario.

3. **Política de reembolso:** Las políticas de reembolso seguirán lo establecido en cada plataforma de reserva. Para reservas realizadas a través de un asesor comercial de nuestra compañía, se proporcionará información detallada sobre la política de reembolso. En reservas directas en nuestra página web, el huésped encontrará las políticas antes de completar la reserva.

4. **Información y aceptación de tarifas:** El huésped manifiesta haberse informado y haber aceptado las tarifas y precios por noche de los alojamientos, así como las condiciones establecidas en este documento y en el anuncio publicado en Airbnb si fuese el caso.

5. **Mascotas y ocupación de habitaciones:** En general, no se permite el ingreso de mascotas. Con autorización previa del propietario y/o administrador, se evaluará la posibilidad, con un cargo adicional si es autorizado. Los alojamientos están diseñados para ser ocupados únicamente por la cantidad exacta de personas especificada en las reservas.

6. **Tipo de establecimiento**: Los alojamientos se presentan como establecimientos turísticos y no como hoteles ni resorts.

7. **Impuesto al Valor Agregado (IVA):**
   - A partir del 1 de enero de 2023, se implementará el cobro del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para los alojamientos turísticos en territorio colombiano, dirigido exclusivamente a los ciudadanos colombianos residentes en el país. Esta medida no se aplica a extranjeros ni a colombianos residentes en el exterior, cuya condición se verificará a través del sello de turista presente en su pasaporte.
   - En consecuencia, se cobrará un IVA del 19% al huésped a su llegada al alojamiento, ya sea en efectivo o mediante transferencia. Es importante destacar que, en caso de no realizar este pago, se prohibirá el ingreso al alojamiento, sin posibilidad de reembolso.
   - Cabe mencionar que estamos sujetos a cambios, con o sin previo aviso, por parte del gobierno nacional colombiano y las entidades correspondientes.

POLÍTICA DEL CUIDADO DE LOS ALOJAMIENTOS:

1. **Uso de Parlantes y Generador de Ruidos Molestos:** Se prohíbe el uso de parlantes para reproducir música en las instalaciones. Solo se permite escuchar música a un volumen máximo equivalente al de un celular o televisor. El incumplimiento de esta norma se sancionará según el Artículo 33 del Código de Policía, con multas de doce (12) salarios mínimos legales diarios vigentes ante la justicia colombiana, y $100 USD por parte de nuestra empresa. En caso de reincidencia, el alojamiento se reserva el derecho de duplicar dicha multa y de desalojar al huésped sin derecho a reembolso.

2. **Participación en Actividades de Riesgo:** El huésped asume toda responsabilidad por su participación en actividades como deportes, ejercicios físicos, conducción de vehículos, uso de herramientas, u otras actividades riesgosas. Declara contar con las habilidades y conocimientos necesarios para asumir dichos riesgos, eximiendo de responsabilidad a los alojamientos de NBM GROUP S.A.S. y a su personal en caso de daños o lesiones.

3. **Uso Apropiado de Instalaciones y Responsabilidad por Daños:** El huésped se compromete a utilizar adecuadamente los muebles, equipos y enseres del alojamiento, responsabilizándose por cualquier daño o pérdida, incluso en caso de culpa leve. En caso de daños que afecten la imagen del alojamiento, como manchas de vino, sangre u otros fluidos corporales, se aplicará una tarifa correspondiente al daño causado. El huésped será responsable de cubrir todos los gastos derivados de daños en artículos de lavandería, como toallas, sábanas, almohadas, colchones, etc. En situaciones donde exista daño o manchas que resulten imposibles de eliminar e irreparables, el huésped asumirá la totalidad de los costos.

4. **Respeto a las Autoridades y Personal del Alojamiento:** El huésped se compromete a respetar a las autoridades y al personal encargado de velar por el bienestar y la seguridad del alojamiento.

5. Queda prohibido depositar papel higiénico en el inodoro. Cada baño cuenta con canecas de basura designadas para este fin.

6. **Derecho de Inspección y Vigilancia:** El huésped concede el derecho de inspección y vigilancia al personal designado por el alojamiento, de manera justa y cuando sea necesario.

7. **Acceso para Tareas de Rutina y Limpieza:** Se autoriza al personal del alojamiento a ingresar para llevar a cabo tareas de rutina, limpieza y desinfección en las instalaciones.

8. **Contratación del Personal de Limpieza para Estadías Prolongadas:** Para estadías que superen los 8 días, a partir del noveno día, se requerirá contratar personal para realizar las labores de limpieza. El primer contrato de personal deberá realizarse al octavo día y posteriormente cada 8 días durante la estadía. Es obligatorio contratar este servicio a través del alojamiento para asegurar las condiciones de limpieza adecuadas. El huésped será responsable de adquirir los insumos necesarios para garantizar una limpieza adecuada del alojamiento.

ASPECTOS LEGALES:

1. **Ingreso de Menores de Edad:** Se autoriza el acceso a menores de edad únicamente bajo la presentación de un permiso notarial de sus progenitores, acompañado del respectivo registro civil. Es importante señalar que nuestras instalaciones no están diseñadas para albergar a parejas con infantes o niños.

2. **Prevención de la Explotación Sexual y Protección de los Derechos de los Niños y Niñas:** NBM GROUP S.A.S. se compromete activamente en la lucha contra todas las formas de explotación sexual y pornográfica, así como el turismo sexual y otras manifestaciones de abuso sexual hacia menores. Nos adherimos rigurosamente al cumplimiento de la Ley 1336 de 2009, la cual complementa y fortalece la Ley 679 de 2001, en la prevención de la explotación, la pornografía y el turismo sexual que involucra a niños, niñas y adolescentes.
   Asimismo, contribuimos de manera diligente al respeto y protección de los derechos de los niños y niñas conforme a lo establecido por la Ley 1098 de 2006. NBM GROUP S.A.S. repudia y prohíbe de manera categórica la explotación sexual y cualquier forma de abuso sexual. Informamos a nuestros clientes que la explotación y abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el país son sancionados penalmente de acuerdo con las leyes vigentes. En consecuencia, rechazamos y no toleramos el turismo sexual, así como la explotación y el abuso sexual de niñas, niños y adolescentes. Se establece que ningún huésped podrá ingresar a nuestras instalaciones con menores de dieciocho (18) años de edad, a menos que se cuente con un permiso debidamente autorizado y autenticado, como se especifica en el punto 1 de las Políticas Legales.
   Quien contravenga esta disposición, incurrirá en pena de prisión de 14 a 34 años y una multa de 50 a 100 salarios mínimos legales vigentes (smlv). Estas penas se incrementarán hasta en la mitad (1/2) cuando las conductas se realicen con menores de doce (12) años.

3. **Conservación de la Flora y Fauna, y Preservación del Patrimonio Cultural:** NBM GROUP S.A.S. respalda activamente el cumplimiento de la Resolución 572 de 2005 y demás normativas relacionadas con la conservación de la flora y fauna. Asimismo, abogamos por la preservación del patrimonio cultural y los bienes de interés cultural, promoviendo el acatamiento de la Ley 397 de 1997 y demás disposiciones aplicables. Nos regimos por la Ley 17 de 1981 y la Resolución 1367 de 2000 para prevenir la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora silvestre. Rechazamos enérgicamente la comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales, de acuerdo con la Ley 103 de 1991 y sus decretos reglamentarios (Decreto 904 de 1941 y Decreto 833 de 2002), así como la Ley 1185 de 2008.

4. **No Discriminación:** NBM GROUP S.A.S. repudia de manera categórica cualquier forma de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en género, raza, color, origen nacional o étnico, religión, opinión política u cualquier otro motivo o condición que tenga como propósito o resultado deteriorar, restringir o limitar el pleno goce de los derechos y libertades fundamentales. Nos regimos por las disposiciones establecidas en la Ley 1752 de 2015 y la Ley 1482 de 2011, las cuales prohíben dichas prácticas discriminatorias.

5. **Trabajo Infantil:** Manifestamos un rechazo contundente al trabajo infantil, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006 y el Decreto 2737 de 1987. Los datos personales recopilados a través de este canal serán tratados conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Además, adoptamos la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 02 para el sector hotelero colombiano.

6. **Bioseguridad y Normativas Sanitarias:** Esto se lleva a cabo mediante un sistema integrado de gestión que abarca la seguridad y salud en el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, incluyendo la bioseguridad de nuestros espacios. Este compromiso se alinea con la Resolución 666 de abril 24 de 2020 y la Resolución 1285, las cuales adoptan los protocolos de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus en los servicios de alojamiento y hospedaje.

7. **Prohibición de Fumar:** NBM GROUP S.A.S. resguarda la integridad de nuestros espacios al mantenerlos libres de humo y contribuimos al cumplimiento de la Ley 1335 de 2009. En consecuencia, queda estrictamente prohibido fumar dentro de cada alojamiento, de acuerdo con la mencionada ley y en consideración a la seguridad de nuestros huéspedes/clientes.

8. **Estado de Embriaguez o Influencia de Sustancias Psicoactivas:** NBM GROUP S.A.S. se reserva el derecho de admisión para aquellas personas que se encuentren en estado de embriaguez o que muestren evidentes signos de estar bajo la influencia de sustancias psicoactivas o alucinógenas. Asimismo, nos reservamos el derecho de tomar cualquier medida que sea necesaria para proteger la integridad de nuestros huéspedes/clientes, colaboradores y las instalaciones del alojamiento.

9. **Síntomas de Enfermedades Infectocontagiosas:** De acuerdo con el Anexo Técnico Numeral 4 de la Resolución No. 0000749 del 13 de mayo de 2020, NBM GROUP S.A.S. se abstiene de permitir el ingreso de personas que presenten síntomas de enfermedades infectocontagiosas, especialmente asociadas a COVID-19, tales como fiebre superior a 38 grados y falta de uso de tapabocas. Asimismo, se prohíbe el acceso a aquellas personas que transgredan las normas de bioseguridad establecidas en el alojamiento.

10. **Prohibición de Fiestas y Eventos Ruidosos:** Para ingresar a nuestros alojamientos en Colombia, de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 2068 de 2020, cada turista debe registrarse con sus datos personales y los de sus acompañantes en la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) del Ministerio de Turismo de Colombia y en el Sistema de Información para el Registro de Extranjeros (SIRE) de Migración Colombia (sólo aplica para extranjeros). La falta de diligenciamiento y envío de los documentos solicitados antes de la llegada eximirá a NBM GROUP S.A.S. de multas o asuntos legales por incumplimiento de lo requerido por el gobierno nacional de Colombia. El huésped podría ser sancionado y se le podría negar el ingreso a los alojamientos de NBM GROUP S.A.S. Este incumplimiento llevará a la cancelación de la reserva sin derecho a reembolso, y NBM GROUP S.A.S. quedará eximido de cualquier responsabilidad derivada de dicha situación.

11. **Objetos Olvidados:** En el caso de que el huésped olvide algún objeto, se le notificará en un plazo de entre 24 y 48 horas para coordinar el envío o la reclamación del mismo. Este proceso quedará registrado por escrito en el control de elementos perdidos. Los objetos no reclamados y sin respuesta en un periodo de más de 48 horas estarán a disposición del alojamiento y, generalmente, se procederá a desecharlos. Cabe destacar que los alimentos perecederos no serán conservados por más de 24 horas

POLÍTICA DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

NBM GROUP S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, dando estricto cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, informa a los titulares de datos personales que reposen en nuestra base de datos lo siguiente:

Tratamiento y Finalidad: Los datos personales suministrados serán recolectados, utilizados, transmitidos, transferidos, almacenados y procesados con las siguientes finalidades:

1. Utilizar los datos como base de información para uso interno de la sociedad y/o para la transmisión en todo lo relacionado con programas contables, administrativos, informes a entidades de vigilancia y control y entidades vinculadas a la compañía.
2. Transmitir los datos personales a empresas que tengan objeto social conexo con NBM GROUP S.A.S y alianzas estratégicas.
3. Cumplir con lo dispuesto por el Ordenamiento Jurídico Colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
4. Realizar encuestas de satisfacción a los clientes relacionados con los servicios prestados por la sociedad.
5. Realizar encuestas internas al personal, estudios de clima laboral, programas de riesgo psico-social.
6. Crear y conservar documentos legalmente exigidos por las normas contables.
7. Tratar los datos a nivel nacional e internacional por el responsable y/o por el encargado.
8. Transferir, transmitir o entregar información o documentación a sus áreas de trabajo.
9. Contactar para contratar los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento del objeto social de la compañía.
10. Cumplir con todos sus compromisos contractuales.
11. Facturar y cobrar por productos y servicios.
12. Desarrollar programas de fidelización con el cliente.
13. Contactar por teléfono, correo electrónico y correo físico a los clientes, proveedores, distribuidores, empleados, contratistas, etc.
14. Adelantar campañas de autorización de datos.
15. Enviar las modificaciones a la política así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el tratamiento.
16. Crear y registrar como cliente o proveedor y otros.

NBM GROUP S.A.S., comunica abiertamente al público en general y a quienes nos consulten y registren su información voluntaria y expresamente por cualquiera de nuestros medios de comunicación, como WhatsApp, correo electrónico, página web, Messenger, Instagram, Facebook, formatos físicos propios de nuestra compañía y otros que den lugar a la realización de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales suministrados, sensibles o no.

Estas operaciones incluyen entrega, recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, cesión, transferencia, transmisión, compartir y/o suministro a terceros, como empleados, sociedades comerciales con las que tengamos alianzas comerciales, y cualquier entidad con la cual tengamos convenios comerciales o que esté vinculada a la compañía.

NBM GROUP S.A.S. dará tratamiento responsable, acorde y dentro de los límites de la Constitución y la Ley, situación que se entiende ratificada al aceptar y realizar el pago de su reserva.

La presente autorización podrá ser consultada posteriormente mediante solicitud al correo: nbmgroupsas@gmail.com