



## Reglamento Interno y Políticas de Alojamiento

*Bienvenido a Libertg — Condiciones para una estadía perfecta*

Vereda El Zarzal · Copacabana, Antioquia · RNT No. 74243

### PROCESO DE INGRESO

## Reservaciones & Check-in

### Depósito de garantía

Al momento del check-in, el huésped deberá dejar \$250.000 en efectivo como depósito de garantía, destinado a cubrir posibles consumos, daños o cargos por incumplimiento generados durante la estadía. Este valor es reembolsable en su totalidad al momento del check-out, siempre que no existan cargos pendientes.

### Cambios de fecha

Una reservación confirmada puede ser cambiada de fecha una sola vez, siempre con disponibilidad y con un mínimo de 4 días de antelación. Un segundo cambio implica la pérdida de la reservación sin derecho a reembolso.

**Máximo un cambio · 4 días de antelación**

### Reservaciones promocionales

Las reservaciones adquiridas en tarifas promocionales son intransferibles y no admiten cambio de fecha. Solo podrán ser utilizadas en la fecha y por la(s) persona(s) registradas como titulares al momento de la compra. El incumplimiento de estas condiciones implica la pérdida de la reservación sin derecho a reembolso.

**No transferible · No reembolsable · Sin cambio de fecha**

### Política pet friendly

Libertg Hotels · Spa acepta mascotas caninas de razas pequeñas y no peligrosas. La disponibilidad del servicio de cuidado y la tarifa por noche deben ser confirmadas con el equipo de recepción antes del ingreso. No se admiten razas consideradas peligrosas por la legislación colombiana (Decreto 497 de 2018).

**Sujeto a disponibilidad · Tarifa adicional**

### BIENESTAR COLECTIVO

## Normas de Convivencia

### Prohibición de fumar en habitaciones

No está permitido fumar dentro de las habitaciones. En caso de infracción, se aplicará un cargo por incumplimiento de \$120.000 correspondiente a los costos de desinfección y lavado de lencería. Las áreas de fumadores designadas se encuentran en zonas exteriores del hotel.

**Cargo por incumplimiento: \$120.000**

### Control de ruido

No se permite alterar los niveles de ruido que perturben la tranquilidad de los demás huéspedes. Tras tres llamados de atención por parte del personal, el hotel procederá a contactar a las autoridades de policía y solicitará el retiro inmediato del establecimiento sin derecho a reembolso. En caso de generarse un comparendo, el huésped asumirá su valor en su totalidad, de acuerdo con el Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016).

**Retiro sin reembolso · Comparendo a cargo del huésped**

### Uso de parlantes y altavoces

El uso de parlantes o altavoces portátiles está prohibido en todas las zonas sociales y comunes del hotel (piscina, jacuzzis, zonas verdes, pasillos y restaurante). En la habitación es permitido siempre que se mantenga un volumen bajo que no interfiera con la tranquilidad de los demás huéspedes. De no acatarse esta condición, el hotel se reserva el derecho de solicitar el abandono inmediato de las instalaciones.

**Zonas sociales: prohibido · Habitación: volumen bajo**

### Reuniones en habitaciones

LIBERTG Hotels · Spa es un espacio concebido para el descanso y el esparcimiento. No se permiten reuniones o eventos en las habitaciones. Para la realización de reuniones privadas, consulte nuestros espacios disponibles con el área de eventos.

### Alteración del orden y agresiones

El huésped que altere el orden o atente contra la integridad física, psicológica o moral de otros huéspedes, empleados o instalaciones será retirado del hotel de inmediato, sin perjuicio de los cargos por incumplimiento correspondientes y las acciones legales a que haya lugar.

## CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

# Prohibiciones

### Armas de fuego y armas cortopunzantes

Queda completamente prohibido el ingreso de armas de fuego, armas blancas o de cualquier tipo a las instalaciones del hotel. Esta norma aplica a toda persona, incluyendo vigilancia privada no contratada por el establecimiento.

**Prohibición absoluta**

### Sustancias psicoactivas prohibidas

Está prohibido el ingreso, tenencia y consumo de cualquier sustancia psicoactiva ilegal según la legislación colombiana, en cualquier área del hotel. El incumplimiento de esta norma conlleva el retiro inmediato del establecimiento y la notificación a las autoridades competentes.

### **Actos sexuales explícitos en áreas comunes**

Se prohíben los actos sexuales explícitos en espacios o áreas comunes del hotel. Ante cualquier situación de este tipo, el hotel solicitará el retiro inmediato de las instalaciones.

**Retiro inmediato del establecimiento**

### **Ingreso de alimentos y bebidas externas**

Está prohibido el ingreso de alimentos y bebidas procedentes del exterior a las instalaciones del hotel. LIBERTG Hotels · Spa cuenta con Restaurante · Bar · Café Inverza para atender todas sus necesidades gastronómicas. En caso de ingresar botellas o medias de bebidas alcohólicas, se cobrará un cargo por descorche de \$98.000 por unidad.

**Descorche: \$98.000 por botella o media**

### **Prohibición de termos y recipientes herméticos**

No está permitido el ingreso de termos, cantimploras u otros recipientes herméticos a las instalaciones del hotel. El personal del hotel está facultado para revisar su contenido en caso de sospecha. Si el recipiente contiene bebidas alcohólicas, se aplicará un cargo por descorche de \$98.000 por unidad.

**Sujeto a revisión · Descorche: \$98.000 si contiene licor**

MARCO JURÍDICO VIGENTE

## Normativa Legal Colombiana

Como establecimiento hotelero debidamente registrado, LIBERTG Hotels · Spa cumple con la totalidad de las disposiciones legales vigentes aplicables al sector turístico y de alojamiento en Colombia.

**RNT · LEY 1558 DE 2012****Registro Nacional de Turismo**

LIBERTG Hotels · Spa se encuentra inscrito y con RNT vigente ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Nuestro número de registro es RNT No. 74243, disponible para consulta de cualquier huésped.

**LEY 1581 DE 2012 · DECRETO 1074 DE 2015****Protección de datos personales (Habeas Data)**

Al momento del check-in, el huésped autoriza el tratamiento de sus datos personales por parte de Inversiones Avrisang S.A.S. (NIT 901.317.325), para finalidades propias de la prestación del servicio de alojamiento, facturación, seguridad y comunicaciones comerciales. El huésped podrá ejercer sus derechos de acceso, corrección, supresión y revocación en cualquier momento.

**LEY 679 DE 2001 · DECRETO 1524 DE 2002****Protección de menores — Código de Conducta contra ESCNNA**

LIBERTG Hotels · Spa tiene tolerancia cero frente a cualquier forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). El establecimiento aplica el Código de Conducta del sector turístico y denuncia ante las autoridades competentes cualquier situación sospechosa.

**LEY 1098 DE 2006 · CÓDIGO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA****Menores de edad y autorización de viaje**

Los menores de 18 años que viajen sin la compañía de ambos padres deben presentar al check-in la autorización de viaje correspondiente, autenticada ante notario o consulado. Sin este documento, el hotel no podrá realizar el registro del menor.

**RESOLUCIÓN MINCIT · SITUR****Tarjeta de registro hotelero**

Todo huésped deberá diligenciar la tarjeta de registro hotelero al momento del check-in, proporcionando datos verídicos de identificación, procedencia y datos de contacto. La negativa a suministrar esta información impide el acceso al servicio de alojamiento.

**SARLAFT · UIAF****Prevención de lavado de activos**

En cumplimiento de la normativa anti-lavado vigente, el establecimiento aplica procedimientos de debida diligencia para operaciones en efectivo y pagos inusuales. El hotel se reserva el derecho de reportar a la UIAF cualquier operación que genere sospecha.

## LEY 1482 DE 2011

**Política de no discriminación**

LIBERTG Hotels · Spa no admite ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, opinión política, origen nacional o condición socioeconómica. Cualquier acto discriminatorio será motivo de retiro inmediato.

## ESTATUTO DEL CONSUMIDOR · LEY 1480 DE 2011

**Información de precios y facturación**

Todos los precios informados incluyen los impuestos aplicables. El hotel emite factura electrónica en cumplimiento de las disposiciones de la DIAN. Los precios publicados en canales directos son los mejores disponibles; recomendamos reservar a través de [www.libertg.com](http://www.libertg.com) o nuestras líneas directas.

## PROGRAMACIÓN DIARIA

## Horarios

CHECK-IN

**4:00 pm***Habitación disponible*

CHECK-OUT

**1:30 pm***Late check-out según disponibilidad*

ZONA HÚMEDA

**9 am – 10 pm***Vie-Sáb hasta 11:00 pm*

## HORARIOS DE ALIMENTACIÓN · PLANES DE ALOJAMIENTO

Servicio	Horario	Días
Desayuno	7:30 am – 9:30 am	Todos los días
Almuerzo	12:30 pm – 3:00 pm	Todos los días
Cena	7:00 pm – 9:00 pm	Todos los días

Jacuzzis — reserva previa requerida.

Solicite su turno en recepción con la antelación necesaria. Capacidad máxima: 4 personas por jacuzzi (si se hospedan juntas). Duración máxima por turno: 2 horas. Servicio sujeto a disponibilidad y asignado en orden de solicitud.

## ATENCIÓN AL HUÉSPED

## Peticiones, Quejas y Reclamos

Si durante su estadía tiene alguna queja, petición o reclamo, le invitamos a manifestarla de inmediato con nuestro personal de recepción. También puede contactarnos en:

300 822 11 13 / 321 700 88 92

[www.libertg.com](http://www.libertg.com)

Como consumidor, usted también puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en caso de no obtener respuesta satisfactoria, conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). El libro de PQR está disponible en recepción.