

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ

SEEKERS SAS
BOGOTA D.C.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

1. OBJETIVO

Estandarizar las políticas y lineamientos de las actividades relacionadas con CHECK—IN y CHECK-OUT de los huéspedes en el alojamiento turístico establecimiento CONNECT.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la confirmación de una reserva de alojamiento y finaliza con el CHECK-OUT y calificación del huésped.

3. DEFINICIONES

Administrador Hotelero: Responsable de brindar liderazgo, apoyo y coordinación al personal para la correcta prestación de los servicios de alojamiento.

Alojamiento turístico: Establecimiento abierto al público en general, dedicado de manera habitual a proporcionar hospedaje de cortas y largas estadías cumpliendo con las normas que lo regulan, con o sin otros servicios complementarios.

Aparta estudio: Es un apartamento, pero de menor dimensión, con menos metros cuadrados, en la que puede haber un solo ambiente, sin paredes divisorias.

Calificación de servicio: Proceso de calificación que analiza todas las interacciones en el proceso de contacto con el cliente, con el objetivo de identificar aquellas áreas donde puedan realizarse mejoras.

CHECK-IN: El registro o proceso mediante el cual un recepcionista asienta la llegada de un huésped al alojamiento.

CHECK-OUT: Hace referencia al momento de la salida del huésped del alojamiento; durante el cual debe dejar el inmueble y abandonar el establecimiento.

Conserje: Persona que tiene a su cuidado la custodia, limpieza y llaves de un edificio o establecimiento público.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

Contrato de Hospedaje y alojamiento turístico: Es el acuerdo que se celebra entre las partes, con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped mediante el pago del precio respectivo y con el respaldo de una garantía.

Contrato de adhesión: es un modelo de contrato redactado únicamente por una de las partes que lo suscriben, de manera tal que la otra parte sólo puede aceptar o rechazar el contrato en su totalidad y como complemento a la tarjeta de registro de alojamiento.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Huésped extranjero: Es un cliente de otra nacionalidad que paga por utilizar las instalaciones del alojamiento turístico, abonando una determinada tarifa económica para alojarse en el lugar y hacer uso de diversos servicios

Huésped: Es un cliente que paga por utilizar las instalaciones del alojamiento turístico, abonando una determinada tarifa económica para alojarse en el lugar y hacer uso de diversos servicios.

PMS: Property Management System, es un software hotelero destinado a gestionar todas las actividades de un hotel.

Requisito: necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Requisito legal: requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

Requisito reglamentario: requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

RNT: Registro Nacional de Turismo

Servicios Generales: Forman parte del mantenimiento de una empresa como el orden, higiene y limpieza de todas las instalaciones.

SIAT-TRA: Tarjeta de registro de alojamiento - TRA. del ministerio de industria, turismo y comercio

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

SIRI: Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros de Migración Colombia.

Tarjeta de registro: TRA, es el sistema dispuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para que los prestadores de servicios de alojamiento turístico lleven el registro de los huéspedes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 2068 de 2020.

4. RESPONSABILIDADES

- **Asistente Administrativa y hotelera.**

Planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos del establecimiento de alojamiento turístico para lograr una gestión eficiente, garantizando la disponibilidad de los inmuebles en condiciones de aceptables de mantenimiento, orden y aseo, así como, el proceso de asignación de la póliza RPC.

Asegurar la custodia la documentación generada por la operación, aplicando el conocimiento en normatividad hotelera y garantizando el cumplimiento de las funciones del personal a cargo.

- **Ejecutivo Comercial**

Gestionar las reservas por los diferentes canales de ventas, respetando el Rack de tarifas con vigencia respectiva y los conceptos tarifarios de cada canal previamente establecidos por la administración, así como, garantizar al huésped la información de disponibilidad de los inmuebles y la reserva, sin sobre vender la ocupación del alojamiento.

Buscar nuevas oportunidades y estrategias de captación de clientes, gestionar alianzas y convenios que incrementen la ocupación del hospedaje. Promover y gestionar las posibilidades de mercado con apoyo del área de marketing digital, de acuerdo a las tendencias del mercado.

- **Conserje**

Es responsabilidad del conserje, el resguardo y control de acceso al edificio, inspección e higiene de las áreas comunes y mantenimiento de jardines exteriores e interiores, y el

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

apoyo al área administrativa con la organización de supervisiones de mantenimientos y trabajos de reparación.

Realizar el inventario de equipamiento de los apartamentos durante las tareas de CHECK-IN y CHECK-OUT.

- **Servicios generales**

Mantener el orden, la higiene y limpieza de todas los apartamentos y zonas comunes, asegurando el inventario de lencería, amenites y menaje.

5. POLITICAS Y LINEAMIENTOS

5.1. TARIFAS

- Los precios establecidos en el RACK tarifario según sea su tipo quedan sujetos a revisión como mínimo (1) una vez al año por la gerencia, por demanda y comportamiento del mercado.
- La gerencia y dirección administrativa, son los únicos autorizados para el incremento y/o disminución de tarifas y en el caso que aplique los descuentos de las mismas.
- Está prohibido el establecimiento de créditos a huéspedes bajo cualquier naturaleza, a excepción de autorización de la gerencia.
- El área comercial deberá tener en cuenta la tarifa Rack que es el máximo permitido y la tarifa canales de ventas que es el mínimo permitido, para la asignación de precios en larga o corta estadía.
- Para garantizar una reserva al huésped, este debe cancelar el pago total previo a su acomodación.
- Para huéspedes de alojamiento de larga estadía, que superen el año de estadía en el inmueble, se le aplicará el aumento del valor de la tarifa vigente o el IPC del año en curso, y en excepciones y solo con autorización de la gerencia se realizará un descuento sobre el valor del alojamiento.
- Los canales de ventas, se clasifican de la siguiente manera de acuerdo a las políticas y a los términos y condiciones definidos por la administración, de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

- **CANAL OTAS (Agencia de viajes en línea):** Plataformas para ofrecer los servicios de alojamiento por noches en dos grupos del 1 al 15 y del 16 al 30, precio asignado tarifa RACK vigente.
- **CANAL CORPORATIVO:** Planes ofrecidos para empresas, descuento del 10% sobre el valor tarifa RACK.
Para huéspedes de tipo corporativo, estos deberán presentar el carnet que los identifique como empleados para la asignación de la tarifa.
- **CANAL AGENCIAS:** La agencia de viajes deberá promocionar el precio de TARIFA RACK CONNECT para hacer la venta. Es prohibido que la agencia venda a un valor superior de la tarifa RACK de SEEKERS SAS.
Los descuentos para agencias son del 12% sobre el valor tarifa RACK.
- **CANAL REDES – WEB- INFLUENCER:** Son tarifas para promocionar por canal vía directo.
- **CANAL VENTA DIRECTA:** Con la intención de generar fidelización en nuevos clientes y/o clientes que ya se han hospedado anteriormente.
- **CANAL ESPECIAL:** Se asigna tarifa para los inversionistas durante el año y para ofrecer servicios en temporada baja de semana santa y del 15 de noviembre al 15 de enero.
- Se asignan tarifas para alojamiento de infantes y/o menores de edad, bajo el acompañamiento de un adulto responsable.
- Se asignan tarifas de PAX ADICIONAL de acuerdo al canal de venta, y según el tamaño del apartamento.
- Se asigna tarifa general al PAX ADICIONAL al canal de OTAS.

5.2. OPERACIÓN

- El alojamiento debe disponer de mínimo 2, máximo 3 apartamentos para alojamiento por noches en temporada regular y estos deben asociarse a la Chanel Manager de PMS, para evitar multas o tener malas calificaciones en las plataformas por reacomodación.
- En temporada baja, se autorizará la inclusión de más apartamentos en alojamiento por noche. Esto consultado previamente con la gerencia.

- Verificar que todas las reservas vendidas tengan certificada la llegada del huésped, inclusive las reservas de último momento al PMS para garantizar la disponibilidad de los apartamentos y evitar la sobreventa.
- El huésped deberá enviar fotocopia de su documento de identificación nacional, para huéspedes extranjeros estos, deben entregar copia del pasaporte, visa, visa migrante Mercosur o Andina, con sello de migración vigente.
- Dando cumplimiento a la condición de establecimiento de comercio, en caso que el huésped no tenga sello vigente, se cobrará el IVA a la tarifa general y se notificara la novedad en la plataforma SIRE.
- En caso de que el huésped se aloje con un menor de edad, solicitar documento que avale su parentesco notariado, registro civil y/o tarjeta de identidad de su país de referencia.
- Si el huésped durante su estadía, ingresa a una persona a su alojamiento, este deberá asumir el valor de PAX adicional general por noche y el seguro hotelero por esta persona, adicional deberá dejar soporte fotocopia del documento de identidad de la misma y el conserje realizará la tarjeta de registro correspondiente.
- Todo cobro adicional por cargos de uso de zonas comunes y otros servicios son facturados dentro del mes del servicio con pago inmediato.

❖ **Larga estadía, superior a 30 días:**

- Todo huésped que desee rentar un apartamento por noches, debe diligenciar el Formato Plantilla Datos Huésped (GO-FR-003).
- Dado que el alojamiento CONNECT, se reserva el derecho de admisión, todo huésped deberá ser consultado por antecedentes en el sistema Compliance.
- En caso, de que el huésped tenga antecedentes y estos se relacionen con temas de narcotráfico, abuso, secuestro, extradición, orden de captura y/o cualquier otro que ponga en riesgo a los residentes del edificio y la imagen de la marca, no se admite el cliente.
- Se debe generar una minuta de contrato de alojamiento en el formato establecido a nombre de la persona natural o jurídica por un periodo de un mes.
- Si la estadía del huésped es superior a 30 días, se deberá solicitar el depósito equivalente al 65% del valor del alojamiento.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

- Para garantizar el alojamiento por el tiempo superior a un mes, el huésped deberá enviar el contrato firmado, soporte de pago por el valor del depósito y el valor de alojamiento por el mes de estadía.
- No está permitido el alojamiento de huéspedes sin el pago del depósito, primer mes de alojamiento y contrato firmado.
- Si la estadía del huésped es de un periodo mayor a 30 días, de manera mensual se realizará la renovación automática del contrato y del seguro hotelero.
- El huésped deberá realizar los pagos por arrendamiento en los primeros 5 días de cada mes, en caso contrario, se ajustará el valor a pagar por recobro de porcentajes en mora establecido en el contrato.
- Los días adicionales que el huésped se aloje fuera de los términos del contrato se cobran al valor de la tarifa de noche.
- El huésped deberá informar 10 días antes la entrega del apartamento y en caso de que este no cumpla con los tiempos estipulados, se cobrará del valor del depósito cada noche a valor tarifa RACK POR NOCHE canal de venta directo.
- En caso de mora del huésped, se retiene el valor del depósito y como medida extrema en que el huésped no pague, dos colaboradores de la empresa ingresan y hacen un video de las condiciones del apartamento para identificar pertenencias y se bloquea la cerradura superior de la puerta de acceso al apartamento, y se informa al huésped que las pertenencias se entregan cuando realice el pago.

❖ **Corta estadía, de 1 a 30 Noches:**

- A los alojamientos hasta de 30 días se les deberá realizar la tarjeta registro alojamiento generada por el MPS.
- En caso de reservas de último momento, se diligencia formato de tarjeta de registro provisional y asignación del seguro RPC de huéspedes.

5.3. ADMINISTRATIVOS


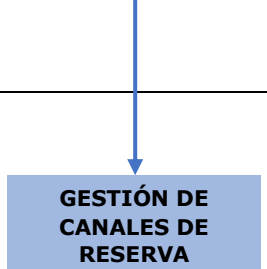
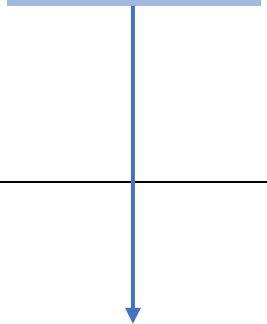

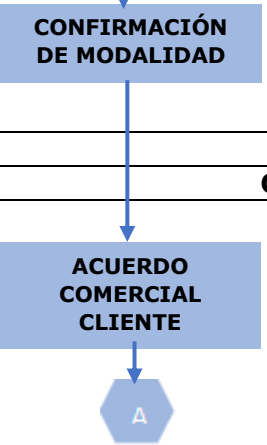

- Se debe llevar el registro diario de los ingresos, identificados en las diferentes plataformas de recaudo, para supervisión de la gerencia.
- Identificar pagos en plataformas de recaudo definidas.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

5.4. NORMATIVIDAD

- Reportar de manera diaria los CHECK-IN Y CHECK-OUT en el sistema SIRE (Migración Colombia) SIAT-TRA (Ministerio de industria, turismo y comercio).
- Se requiere validar las transmisiones de información realizadas por el PMS al SIAT-TRA y SIRI en las páginas directas de las entidades, dado que, se pueden presentar interrupciones en línea que afectan el envío de la información.
- Se debe actualizar el RNT de empresa operadora y de los apartamentos en operación porque tienen matrícula inmobiliaria independiente antes del 31 de marzo de cada año.
- Garantizar la visualización en la recepción del establecimiento, como el RNT vigente, matrícula mercantil vigente.
- Asegurar la visibilidad del código de conducta establecido según la Ley 1336 de 2009, ADVERTENCIA ESCNNA. En desarrollo de lo dispuesto por la Ley 679 de 2001, el ALOJAMIENTO advierte al HUÉSPED que la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes se castiga en Colombia con pena de prisión de 14 a 25 años. El ALOJAMIENTO denunciará ante las autoridades cualquier comportamiento del que pueda derivarse o sospecharse delitos ESCNNA.
- Se garantizar la capacitación del personal trabajador en alojamiento con respecto al cumplimiento de Ley ESCNNA, para estar atentos de las personas que ingresen al alojamiento y en especial menores de edad que ingresen con adultos que deben demostrar su parentesco o permiso notariado.
- Por tratarse de un alojamiento de vivienda turística dentro de propiedad horizontal, se sujeta a las condiciones y manual de convivencia del Reglamento de Propiedad Horizontal y las políticas de reserva publicadas en la página web del alojamiento.
- Se realiza el plan de emergencias de acuerdo los requisitos establecidos por la ARL.
- Control y asignación de pólizas RPC para los huéspedes durante su estadía, el cual es remitido al huésped por medio de correo electrónico para su conocimiento, en cumplimiento al Art. 32 de la ley 2068 de 2020.
- Elaboración, control y custodia de los contratos, facturas, recibos de caja, de acuerdo a lo que estima la ley.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	DURACIÓN TIEMPO	
RESERVAS					
INICIO					
1.	 <p>PLANEACIÓN PUBLICITARIA</p>	Realizar junto con el Community Manager, la planeación de campañas a ser publicadas, con fin de realizar el ofrecimiento de los inmuebles disponibles para la renta.	Comercial	Bitácoras de registro gestión de ventas	2,5 horas
2.	 <p>GESTIÓN DE CANALES DE RESERVA</p>	Dar respuesta a las consultas por los diferentes canales de reserva a los clientes interesados en rentar de acuerdo a la disponibilidad de los inmuebles.	Comercial	Bitácoras de registro gestión de ventas	1 hora
3.	 <p>INTERACCIÓN CON POSIBLES CLIENTES</p>	Enseñar a los clientes interesados los apartamentos disponibles y las zonas comunes del alojamiento. Informar a los huéspedes los requisitos de acuerdo a la modalidad de renta por corta o larga estadía. Nota: En caso de ausencia del área comercial, el conserje prestará apoyo a la actividad.	Comercial	Bitácoras de registro gestión de ventas	2 horas
4.	 <p>CONFIRMACIÓN DE MODALIDAD</p>	Confirma la modalidad de renta del apartamento, de acuerdo a su interés.	Huésped	Mensaje WhatsApp y/o correo electrónico.	30 minutos
RESERVA CORTA ESTADIA					
Canales de venta: Corporativo, agencia, directo, especial					
5.	 <p>ACUERDO COMERCIAL CLIENTE</p> 	Solicitar datos personales al huésped, copia del documento de identidad nacional o extranjero de acuerdo a la normatividad, e imprime los documentos. Informar al huésped los datos para realizar el pago por las	Comercial	Mensaje WhatsApp y/o correo electrónico.	30 minutos

	A	plataformas habilitadas o datafono a la llegada del huésped.			
6.	GESTIÓN DE LA RESERVA	<p>Diligenciar en el sistema PMS, la reserva en el apartamento que el cliente está interesado.</p> <p>Imprime la tarjeta de registro de alojamiento del sistema PMS y la entrega a la Asistente administrativa hotelera.</p>	Comercial	Mensaje WhatsApp y/o correo electrónico.	30 minutos
Canal de ventas OTA´s					
7.		Recepcionar las notificaciones al correo electrónico o WhatsApp de la plataforma en la cual el huésped realiza la reserva.	Comercial	Mensaje WhatsApp y/o correo electrónico	1 hora
8.		<p>La reserva se gestiona de manera inmediata en el PMS, a través de la herramienta control de reservas.</p> <p>Verificar el pago por parte del huésped en la plataforma de recaudo.</p> <p>Contactar al huésped y enviar tarjeta de registro de alojamiento vía WhatsApp.</p>	Comercial	<p>Registro sistema PMS</p> <p>Comprobante de pago o baucher</p> <p>Tarjeta de registro</p>	1 hora
RESERVA LARGA ESTADIA					
9.	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	Enviar cliente la plantilla datos del huésped para que sea diligenciada y firmada.	Comercial	Plantilla de datos del huésped.	20 minutos
10.	DILIGENCIAMIENTO PLANTILLA	<p>Diligenciar la información de la planilla y enviar formato firmado.</p> <p>Nota: En caso de que la plantilla de datos no esté firmada, se debe imprimir el correo electrónico que soporta que el huésped lo envió de su correo personal.</p>	Huésped	<p>Plantilla de datos de la huésped firmada.</p> <p>Impresión del correo.</p>	1 a 2 días hábiles
11.	B	Enviar el documento, planilla de datos del huésped diligenciado y firmado a la	Comercial	Correo electrónico	5 minutos

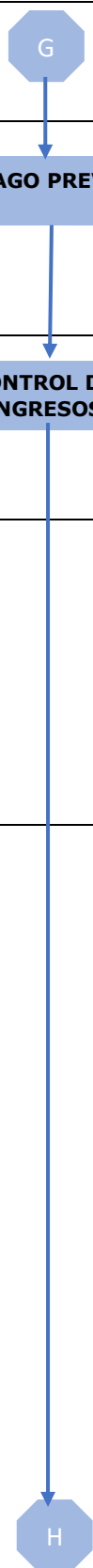
		<p>asistente administrativa hotelera.</p>			
12.		<p>Revisar en la plataforma Compliance los datos del huésped.</p> <p>Verificar la existencia de riesgos según las políticas de control establecidas</p>	<p>Asistente administrativa hotelera</p>	<p>Reporte PDF Compliance</p>	<p>10 minutos</p>
13.	<p>SI</p> <p>NO</p>	<p>Le informa al comercial, que no es posible rentar el apartamento.</p>	<p>Asistente administrativa hotelera</p>	<p>Mensaje vía WhatsApp</p>	<p>5 minutos</p>
14.		<p>Se inicia con el proceso de elaboración del contrato de hospedaje y alojamiento turístico.</p>	<p>Asistente administrativa hotelera</p>	<p>Minuta de contrato por alojamiento</p>	<p>20 minutos</p>
15.		<p>Enviar físico o digital la minuta de contrato elaborada, el resultado de antecedentes del cliente, plantilla datos del huésped con firma o la prueba del correo electrónico que demuestre que el envío el documento del correo electrónico personal, a la dirección administrativa para revisión.</p>	<p>Dirección Administrativa / Gerencia</p>	<p>Minuta de contrato por alojamiento. Reporte PDF Compliance Copia de documento del huésped Plantilla datos huésped</p>	<p>5 minutos</p>







16.	<p>¿Contrato correcto?</p>	<p>Revisa contrato de hospedaje y alojamiento turístico con datos de antecedentes del huésped y coteja con plantilla datos del huésped.</p>	<p>Dirección Administrativa / Gerencia</p>	<p>Minuta de contrato por alojamiento. Reporte PDF Compliance Plantilla datos huésped</p>	<p>3 a 5 horas</p>
17.	<p>NO</p> <p>SE SOLICITA AJUSTE</p>	<p>Se rechaza, para no realizar la reserva definitiva. Se solicita ajuste. Regresar al numeral 14.</p>	<p>Dirección Administrativa / Gerencia</p>	<p>Correo soporte de devolución con solicitud</p>	<p>1 hora</p>
18.	<p>SE CONTINUA CON LA RESERVA</p>	<p>Posterior de la revisión de la última versión aprobada del contrato, montos, fechas, datos. Se envía por correo a la asistente administrativa y hotelera para envió al comercial.</p>	<p>Dirección Administrativa / Gerencia</p>	<p>Correo soporte de aprobación de la solicitud</p>	<p>5 minutos</p>
19.		<p>Se recibe correo con aprobación documental y se envía contrato revisado, al área comercial para tramite de recaudo.</p>	<p>Asistente administrativa Hotelera</p>	<p>WhatsApp soporte de aprobación de la solicitud</p>	<p>5 minutos</p>
20.		<p>Se envía minuta de contrato de hospedaje y alojamiento turístico al huésped, para firma. Este debe ser enviado con soportes de pago de alojamiento y depósito.</p>	<p>Comercial</p>	<p>Minuta de contrato por alojamiento.</p>	<p>5 minutos</p>
21.		<p>Debe enviar contrato firmado, consignación deposito y pago de alojamiento y pago de servicio de aseo o parqueadero si aplica</p>	<p>Huésped</p>	<p>Contrato de alojamiento turístico Soportes de consignación</p>	<p>1 a 2 días hábiles</p>
22.	<p>RESERVA GARANTIZADA EN EL PMS</p>	<p>Recibir información y soportes y enviar al correo electrónico de la Asistente administrativa Hotelera, con el fin de realizar la reserva en el sistema PMS.</p>	<p>Comercial</p>	<p>Contrato de alojamiento turístico Soportes de consignación</p>	<p>5 minutos</p>
23.	<p>VERIFICACIÓN DE RESERVA</p> <p>D</p>	<p>Verificar que la reserva en el sistema PMS este de manera correcta, por el tiempo de duración acordado en la</p>	<p>Asistente Administrativa y hotelera</p>	<p>Documento PDF CHECK-</p>	<p>10 minutos</p>

		<p>plantilla del huésped y tarifas del RACK según canal de venta.</p> <p>Nota: Si el cliente requiere aseo semanal, debe incluirlo en el cronograma de aseo semanal y actualizar la información para ser entregada a la auxiliar de servicios generales.</p> <p>Generar el seguro hotelero a nombre del huésped y su acompañante, si aplica correspondiente a las noches de hospedaje.</p> <p>Registrar en la bitácora, inventario de huéspedes y el ingreso al mes cual corresponde el hospedaje.</p> <p>Nota: Para corta estadía, entregar al conserje la tarjeta de registro de alojamiento del PMS. Para larga estadía debe suministrar información vía WhatsApp los datos del huésped, para la verificación de la información a la llegada del huésped y novedades que correspondan, así mismo para realizar el CHECK-IN</p>		<p>IN del huésped</p> <p>Cronograma de aseo semanal</p> <p>Bitácora de inventario de huésped e ingreso mes.</p> <p>Mensaje WhatsApp datos de confirmación del huésped de larga estadía</p>	<p>5 minutos</p>
<p>24.</p>	<p style="text-align: center;">FIRMA REPRESENTANTE LEGAL</p>	<p>Solicitar firma del contrato al Representante legal</p> <p>Enviar copia del contrato firmado de manera digital al huésped.</p> <p>Archivar contrato de manera física y organizada en la carpeta AZ "Contratos activos".</p>	<p>Asistente Administrativa y hotelera</p>	<p>Contrato de alojamiento turístico</p> <p>Soportes de consignación</p> <p>Fotocopia de documentos del huésped</p> <p>Planilla de registro de datos</p>	<p>1 día a 2 días hábiles</p>

					Tarjeta de datos del huésped	
	 	CHECK IN				
25.	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SE INICIA CON EL PROCESO DE CHECK-IN</div>	<p>Recibir al huésped en la recepción. Solicitar documento de identidad (cedula o pasaporte con sello vigente). Validar los datos en la tarjeta de registro y se le hace firmar el documento físico. Debe revisar la plataforma PMS para validar la información y realizar CHECK-IN en línea.</p> <p>Nota: Cuando no se realiza la reserva en el PMS con tiempo previo, el conserje debe realizar la tarjeta de registro de alojamiento provisional y asignar la póliza RPC por la APP.</p> <p>Ver manual de usuario reservas MPS.</p> <p>Nota: En caso de presentar un NO SHOW o EARLY CHECK-IN por un huésped. Ver anexo N°1 del presente documento.</p>	Conserje	<p>Copia de documento del huésped</p> <p>Plantilla datos huésped</p> <p>Documento del huésped</p> <p>Tarjeta de registro del huésped.</p> <p>Copia del CHECK-IN sistema PMS.</p>	20 a 30 minutos	
26.	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VALIDACIÓN DE DATOS TARJETA REGISTRO</div>	Realizar el proceso de CHECK-IN en recepción del edificio con documento de identidad físico, Firma la tarjeta de registro.	Huésped	Tarjeta de registro	5 minutos	
27.	<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ENTREGA AL HUÉSPED DEL INMUEBLE</div> 	<p>Entregar las llaves del apartamento y chip de la puerta de acceso al edificio y parqueadero, en caso de estar reservado.</p> <p>Trasladar al huésped al apartamento para hacer el inventario de entrega del apartamento, según Formato acta de entrega y paz y salvo (GO-FR-011)</p> <p>Realizar la verificación delante del huésped del estado de los</p>	Conserje	Formato acta de entrega y paz y salvo (GO-FR-011) firmada.	30 minutos a 45 minutos	

		<p>enseres eléctricos y electrónicos. Solicitar al huésped la firma del inventario en el Formato acta de entrega y paz y salvo (GO-FR-011) Archivar documentos en carpeta de inventarios huéspedes activos.</p>			
CONTROL DE PAGOS DE ALOJAMIENTO LARGA ESTADIA					
28.		<p>Realizar seguimiento mensual de pago, según la bitácora inventario del huésped. Actualizar sistema PMS, con los pagos realizados, CHECK-IN y CHECK-OUT de manera diaria. Validar los ingresos de dinero en las plataformas WOMPI, PLINK BANCOLOMBIA, BOLD, al igual que los pagos correspondientes a transferencia, QR, tarjeta de crédito y link de pagos.</p>	Asistente Administrativa y hotelera	Reporte de ingresos de Dinero, Bancos.	2 horas
29.	 	<p>Elaborar Factura electrónica y enviar al huésped según cual sea su canal o tipo de alojamiento.</p>	Asistente Administrativa y hotelera	Documento factura electrónica.	7 minutos
30.	 	<p>Adjuntar a la factura de venta, la tarjeta de registro firmada y documento de identificación.</p>	Asistente Administrativa y hotelera	Factura de venta. Tarjeta de registro firmada Documento de identificación. Factura de venta	5 minutos

					
31.	PAGO PREVIO	A la factura no se adjunta nada, en caso de empresas enviar la factura previamente del pago para que apliquen las retenciones pertinentes.	Asistente Administrativa y hotelera	Factura de venta	5 minutos
32.	CONTROL DE INGRESOS	Registrar ingresos de manera semanal, en la bitácora del Drive con el número de consecutivo de Factura de venta.	Asistente Administrativa y hotelera	Bitácora control de ingresos	1 hora
33.		Elaborar recibos de caja del depósito y registrar para el control en el drive. Nota: En caso de daños durante la estadía, el huésped de larga estadía deberá reintegrar dicho valor o descontarlo del depósito al momento del reintegro.	Asistente Administrativa y hotelera	Bitácora control de ingresos	1 hora
34.		Solicitar a Tesorería los movimientos bancarios semanales para identificación de pagos de los huéspedes En caso de retraso del pago por parte del huésped, se procederá a aplicar cargos administrativos según el contrato firmado como lo indica el "Párrafo quinto" con una estructura de tarifas variables basadas en la duración del incumplimiento, dividida en tres (3) categorías: de 6 a 10 días, de 11 a 20 días y de 21 a 30 días. Notificar a la dirección administrativa y/o Gerencia de la novedad Nota: En caso de que el pago no se vea reflejado a más tardar al cumplir el día del	Asistente Administrativa y hotelera	Bitácora control de ingresos	1 hora

		último recobro, se procederá a bloquear el acceso al apartamento hasta tanto el huésped se ponga al día con el respectivo pago.			
35.		Elaborar comunicado o enviar el caso al área jurídica por escrito para la gestión del pago o se realiza la cancelación de la reserva.	Dirección administrativa / Gerencia	Comunicado escrito o correo electrónico.	10 minutos
36.		<p>Verificar ingresos de manera semanal, en la bitácora del Drive</p> <p>Valida contratos físicos firmados por el representante legal en el archivo activo.</p>	Dirección administrativa / Gerencia	Bitácora control de ingresos	1 hora
37.		Notificar la entrega del apartaestudios de acuerdo a las condiciones del contrato en el horario del CHECK-OUT, de acuerdo a las políticas de reserva.	Huésped	No aplica	5 minutos
CHECK OUT					
38.		<p>Informar diariamente al conserje y a la auxiliar de servicios generales los CHECK-OUT que se deben realizar en el día, estos generados mediante informe del sistema PMS.</p> <p>Revisar Instructivo aseo y desinfección apartamentos y zonas comunes.</p> <p>Revisar Instructivo perdida de objetos personales.</p>	Asistente Administrativa y hotelera	Informe control de CHECK-OUT 's	10 minutos
					

<p>39.</p>		<p>Notificar al huésped la inspección de CHECK OUT, para trasladarse al apartamento y hacer inventario, revisando el estado de los equipos eléctricos de manera oportuna y no permitir que huésped salga a la hora acordada de acuerdo a las políticas sin previa revisión.</p> <p>Nota: En caso de presentar un LATE CHECK-OUT por un huésped. Ver anexo N°1 del presente documento.</p> <p>Nota: Debe informar al huésped con 15 minutos de anticipación, que debe hacer el CHECK-OUT, en caso algún cambio de horario por parte del huésped, revisar, las políticas de reservas.</p>	<p>Conserje</p>	<p>Acta de entrega y paz y salvos apartamentos</p>	<p>10 minutos</p>
<p>40.</p>		<p>Realizar el inventario del apartaestudio, revisando el funcionamiento de los electrodomésticos y una verificación minuciosa de la lencería y hace firmar al huésped el formato Acta de entrega y paz y salvos apartamentos. Solicitar al huésped la calificación en la aplicación con código QR o el formato físico de preguntas, solo si se ha tenido algún impase incomodo con el huésped.</p> <p>Entregar paz y salvo a la asistente administrativa y hotelera.</p> <p>Nota: En caso de daños, se cobran al huésped según la lista de precios de los artículos del apto.</p>	<p>Conserje</p>	<p>Acta de entrega y paz y salvos apartamentos</p>	<p>30 minutos máximo</p>

41.		<p>Pasada 1 hora el huésped no sale del apartamento, el conserje debe ir al apartamento y toca la puerta, llamarle por citófono. Si el huésped no responde, informar a la asistente administrativa hotelera para que llame por celular, para ingresar al apartamento y verificar las condiciones.</p>	Conserje	Acta de entrega y paz y salvos apartamentos	30 minutos máximo
42.		<p>Se le informa que debe realizar un pago de acuerdo a las políticas de reservas.</p>	Conserje	Acta de entrega y paz y salvos apartamentos	5 minutos
43.		<p>De acuerdo a la situación, se debe informar a la gerencia y si es un caso de salud o muerte informar a la póliza RPC, si es un caso de abuso o algún tipo de agravante informar a la policía de turismo. Ver procedimiento operativo normalizado emergencias.</p>	Conserje	No aplica	5 minutos
44.		<p>En cualquiera de los casos que atenten contra el huésped, informar de manera inmediata a los asesores jurídicos.</p>	Dirección administrativa / Gerencia	Comunicado escrito o correo electrónico	10 minutos
45.		<p>Archivar el formato, Acta de Entrega y Paz y Salvo Apartamentos" finalizado con el contrato o la tarjeta de registro del huésped. Si el huésped no ha realizado la calificación, se le vuelve a solicitar al huésped la calificación a través de la aplicación de Google o el QR.</p>	Asistente Administrativa y hotelera	Acta de Entrega y Paz y Salvo Contrato Tarjeta de registro del huésped. Registro AZ	5 minutos
46.		<p>Realiza la calificación</p>	Huésped	Resultado encuesta de satisfacción.	5 minutos
47.		<p>Solicitar la calificación al Community manager e imprimir.</p>	Asistente Administrativa y hotelera.	Registro en AZ	5 minutos

48.		<p>Revisar si se deben descontar cargos al depósito.</p> <p>Diligenciar el formato reintegro de depósito y saldo a favor y adjunta la calificación.</p> <p>Entregar a la dirección administrativa para aprobación de reintegro del depósito.</p> <p>Retirar el contrato de alojamiento de la carpeta de contratos activos y archiva contrato a carpeta de contratos INACTIVOS, (los contratos se guardan por 10 años). Se debe adjuntar, plantilla datos del huésped, antecedentes, paz y salvo y copia del formato reintegro de depósito y saldo a favor FIRMADO por asistente administrativa hotelera.</p>	Asistente Administrativa y hotelera.	<p>Formato de reintegro de depósito y saldo a favor. Plantilla datos del huésped. Antecedentes Formato de paz y salvo. Copia del Formato reintegro de depósito y saldo a favor firmado.</p>	10 minutos
49.		<p>Revisar el formato y autorizar para pago.</p> <p>Validar formato de calificación del huésped adjunto.</p> <p>Para causación contable.</p>	Dirección administrativa / Gerente	Formato reintegro de depósito y saldo a favor firmado	30 minutos
50.		<p>Realiza causación contable del reintegro.</p> <p>Ver procedimiento causación contable y Giro.</p>	Contabilidad / Tesorería.	Formato reintegro de depósito y saldo a favor firmado	1 día hábil
51.		<p>Informar al huésped el reintegro de dinero de deposito</p>	Asistente Administrativa y hotelera.	Correo eléctrico y vía WhatsApp	5 minutos
52.		<p>Realizar reportes de SIAT, TRA, SIRE</p> <p>Tabulación de calificaciones mensuales.</p> <p>Entregar los 15 de cada mes para revisión de la gerencia.</p>	Asistente administrativa hotelera	<p>Informes reporte SIAT-TRA y SIRE</p> <p>Bitácoras de control DRIVE.</p>	1 día hábil
53.					

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

7. LINEAMIENTOS LEGALES APLICABLES

A continuación, se establece la normatividad legal, las determinaciones jurídicas, entre otras al presente documento:

- **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003** “Establecimiento de alojamiento y hospedaje. Norma de Competencia Laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes”.
- **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006** “Clasificación de establecimiento de alojamiento y hospedaje. Requisitos normativos”.
- **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 013** “Requisitos de planta y servicios”.
- **Resolución 700 de 2020** “Por la cual se reglamente la tarjeta de registro de alojamiento.
- **Ley 679 de 2001:** Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.”.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

ANEXO N° 1

POLITICAS DE CUMPLIMIENTO CONNECT BOGOTA SEEKERS SAS.

TÉRMINOS Y CONDICIONES RESERVAS INDIVIDUALES CONNECT alojamiento turístico. El presente documento contiene los términos, condiciones y restricciones por cuya virtud SEEKERS SAS realiza la prestación de servicios de alojamiento en sus establecimientos para clientes de alojamiento turístico, los cuales se entienden aceptados por el cliente, según el caso, mediante la realización de la reserva.

1. Lineamientos de ingreso y salida (CHECK-IN, CHECK-OUT)

La hora del CHECK-IN es a las 3:00 p.m. y la hora del CHECK-OUT es a la 01:00 p.m.

Es necesario que todos los huéspedes con estadías de 1 hasta 30 noches, completen correctamente la tarjeta de registro de alojamiento. Los datos esenciales de este formulario son: nombre completo, documento de identidad, pasaporte en caso de extranjeros, dirección completa, teléfono y correo electrónico del huésped y su acompañante(s).

Para estadías mayor a 30 días deben diligenciar la plantilla datos del huésped, contrato de alojamiento y pago del depósito correspondiente al 65% del valor del alojamiento previo al inicio de la ocupación del apartaestudio.

El CHECK-OUT, El conserje anunciara 15 minutos antes al huésped, para verificar la funcionalidad de los electrodomésticos y la existencia del inventario.

2. Lineamientos de ingreso anticipado (EARLY CHECK-IN):

De requerir el ingreso antes de la hora establecida o EARLY CHECK-IN, estará sujeto a las siguientes condiciones, según disponibilidad, así:

- a) Entre las 2:00 p.m. y las 3:00 p.m., no se cobran cargos adicionales.
- b) Entre las 9:00 a.m. y 2:00 p.m., se cobra 50% del valor de la tarifa diaria vigente.
- c) Entre las 6:00 a.m. y 9:00 a.m., se cobrará la tarifa diaria completa.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

3. Lineamientos de salida postergada (LATE CHECK-OUT)

De requerir la salida luego de la hora establecida, se deberá consultar en la recepción para validar disponibilidad, sujeto a las siguientes condiciones:

- a) Entre las 1:00 p.m. y las 2:00 p.m., no se cobran cargos adicionales.
- b) Entre las 1:00 p.m. y 5:00 p.m. se cobra 50% del valor de la tarifa diaria vigente.
- c) Después de las 5:00 p.m. se cobrará la tarifa diaria completa.

Nota: Por la salida anticipada sin razón aparente, se cobrará el importe restante del alojamiento y no se reembolsarán las tarifas diarias pagadas.

4. Lineamientos de cancelación y modificación de tarifas flexibles:

- a) El huésped realiza la reserva y puede cancelar 24 horas antes de la fecha de CHECK-IN, sin penalidad., Después de este plazo, se cobra el valor correspondiente a una tarifa diaria y el monto no se puede revertir en crédito para próximas estadías.
- b) Se requiere el pago o débito de un importe equivalente a la primera noche más impuestos a título de depósito de la reserva.
- c) En caso de no presentarse a hacer uso de la reserva y no haberla cancelado o modificado dentro del tiempo establecido, aplicara penalidad y deducción del depósito.
- d) Se permite las modificaciones de fecha, sujeto a disponibilidad y previo pago de la diferencia tarifaria para las nuevas fechas, en caso de aplicar.
- e) Por la salida anticipada sin razón aparente, se cobrará el importe restante del alojamiento y no se reembolsarán las tarifas diarias pagadas.

5. Lineamiento de reservas:

- a) Las reservas se garantizan con el pago previo de estas en su totalidad.
- b) El huésped se debe hospedar entre las 03:00 p.m. y las 11:00 p.m., en caso de no presentarse, perderá la reserva y se cobrará el valor del importe de la primera noche, con impuestos y gastos administrativos.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

- c) El monto de la tarifa de persona adicional estará condicionado al valor de la reserva del titular de acuerdo a la tarifa.
- d) Solo en caso de fuerza mayor o caso fortuito demostrable por el huésped, el alojamiento revisara la posibilidad de reintegro, aplicando la penalidad de cobro de la primera noche y gastos administrativos

6. Lineamiento de alojamiento de menores de edad

Si el huésped viaja con su hijo menor de dieciocho (18) años, debe presentar el documento de identificación del menor de edad (registro civil, acta de nacimiento, documento homólogo o equivalente en su país de origen), que demuestre la existencia del parentesco.

Los menores pagan la tarifa de alojamiento de acuerdo al rango de edad y precios vigentes, así:

- Menores de edad entre 0 meses a 5 años: No aplica valor adicional
- Menores de edad entre 6 a 11 años, se les cobrara el 50% de la tarifa diaria de persona adicional, incluido póliza RPC.
- Menores de edad superiores a 12 años se les cobrara una tarifa completa incluido póliza RPC.

Si el menor de edad no viaja en compañía de sus padres, se requiere un permiso por escrito de los padres con firma notariada al momento del registro, adicionalmente el documento de identificación del menor y copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización.

Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al alojamiento. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes. El huésped asume la responsabilidad de supervisar en todo momento de su estancia en el alojamiento a los menores de edad que lo acompañen.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

Sino se presentan los documentos solicitados, no se permitirá el alojamiento y se cobrará por el no-show la tarifa diaria.

7. Lineamiento para alojamiento de persona adicional

- a) Se prestará el servicio de alojamiento de una tercera persona adicional, facilitando un colchón inflable sin costo
- b) El alojamiento de persona adicional está sujeto a previo registro en la recepción y al pago correspondiente por esto.
- c) CONNECT SEEKERS SAS podrá reservarse el derecho de admisión, según las políticas de nuestra empresa.

8. Métodos de pago

- a) Las formas de pago posibles para formalizar su reserva son mediante Tarjeta Débito y Crédito, Link de pago y Transferencia Bancaria.
- b) Pagos con moneda extranjera Las tarifas de CONNECT SEEKERS SAS en Colombia son en pesos colombianos. El alojamiento no se hace responsable de fluctuaciones por pago de la reserva en divisas.
- c) No se aceptan cheques.

9. Política de reversión

- a. Cuando reserve nuestros servicios por medio de nuestros canales y haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito o de débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico y el medio de pago utilizado es emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, nuestra empresa solicitará a su entidad bancaria la devolución de su pago con el descuento de los respectivos cargos administrativos de ley en un lapso de 30 días.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

- b. Autorizar a nuestros funcionarios realizar una reversión instantánea por una mala operación en datafonos, teniendo como objetivo corregir el cargo mal efectuado en su tarjeta.
- c. Pago de impuesto al valor agregado Si la reserva se realiza a través de una agencia de viajes en línea, CONNECT SEEKERS SAS facturará el IVA en caso de que la agencia no lo haya hecho previamente, de acuerdo con la normativa tributaria aplicable.
- d. MANUAL DE CONVIVENCIA. El HUÉSPED acepta acatar las indicaciones y políticas del ALOJAMIENTO y presentará durante toda su estancia un comportamiento que no atente contra la convivencia y seguridad ciudadana, de conformidad con la ley.
- e. Están prohibidas las fiestas, la música y el ruido que perturbe la tranquilidad de los demás huéspedes. En caso de no respetar esta regla podrías ser multado por hasta \$500.000 COP.
- f. El alojamiento no se hace responsable de ningún objeto olvidado o perdido en las áreas comunes, siendo responsabilidad exclusiva del huésped.
- g. Los objetos encontrados se guardarán durante 30 días y después de este período serán donados a organizaciones benéficas y / o descartados;
- h. Las visitas no registradas solo se permitirán en el vestíbulo de recepción en la planta baja;
- i. Ley antitabaco De acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 1335 del 2009 nuestro edificio cuenta con espacios y ambientes libres de humo de tabaco. En consecuencia, el huésped acepta como obligación, el abstenerse de fumar en los espacios, zonas y ambientes que estén demarcadas como espacios libres de humo, así como también en los espacios cerrados, tales como aparta estudios, pasillos, restaurantes, salones y demás. En el evento en que el huésped incumpla con esta obligación, acepta pagar una penalidad equivalente al diez por ciento (10%) de un salario mínimo legal mensual vigente.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

- j. Los huéspedes son responsables de la conservación, el cuidado y el buen uso de los apartaestudios. En caso de suciedad excesiva o cualquier otro tipo de olor, también se cobra una penalidad.

- k. El tráfico sexual y de drogas es ilegal en Colombia (tráfico de menores, prostitución, el uso de los apartaestudios para fines diferentes al turismo/negocios, uso de sustancias alucinógenas, etc.) y cualquier evidencia de alguna de estas u otras conductas inapropiadas serán reportadas a las autoridades. Por tanto, queda prohibido AL HUÉSPED ingresar acompañantes al apartaestudio o a las instalaciones del ALOJAMIENTO, salvo registros previos de ellos en recepción y presentación del documento de identidad que acredite la mayoría de edad. Los menores de edad podrán ingresar al ALOJAMIENTO en compañía de sus padres o con autorización de ellos debidamente diligenciada. En caso de ingreso de acompañantes sin el registro previo o sin las autorizaciones respectivas, se dará por terminado el presente contrato de hospedaje.

- l. ADVERTENCIA ESCNNA: i) En desarrollo de lo dispuesto por la Ley 679 de 2001, el ALOJAMIENTO advierte al HUÉSPED que la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes se castiga en Colombia con pena de prisión de 14 a 25 años. ii) El ALOJAMIENTO denunciará ante las autoridades cualquier comportamiento del que pueda derivarse o sospecharse delitos ESCNNA.

- m. El ALOJAMIENTO rechaza la explotación y el turismo sexual y cualquier forma de abuso sexual sobre niñas, niños y adolescentes, quien lo haga incurrirá en pena de prisión de 5 a 10 años y multa de 50 a 100 smlmv. Las penas señaladas en el inciso anterior se aumentarán hasta en la mitad (1/2) cuando las conductas se realizaren con menores de doce (12) años.

- n. El ALOJAMIENTO divulga y socializa el Código de conducta dando cumplimiento a la ley 1336 de 2009 y como requisito para la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y para su actualización.

- o. El ALOJAMIENTO rechaza cualquier forma de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de género, raza, color, origen nacional o étnico,

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

religión, opinión política o por cualquier otro motivo o condición que tenga como propósito o que produzca como efecto deteriorar, restringir o limitar el goce completo de los derechos y libertades fundamentales.

- p. Está prohibido el ingreso de cualquier tipo de arma a las instalaciones del ALOJAMIENTO.
- q. Utilizar los muebles, enseres, equipos y en general las facilidades tanto de los apartaestudios como del ALOJAMIENTO de manera adecuada, conservándolas en el estado en que se encuentren y por tanto responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes del ALOJAMIENTO, hasta por la culpa leve. En caso de pérdida o daño total o parcial de los bienes del ALOJAMIENTO por causa atribuible al HUÉSPED o a sus acompañantes, el HUÉSPED deberá pagar el precio correspondiente a su reparación o reposición, según el caso.

10. Compromiso anticorrupción

Las disposiciones legales locales e internacionales en materia de anticorrupción prohíben pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de Gobierno, partido político, candidato o cualquiera otra persona que actúe a nombre de una entidad pública, cuando dicho pago comporte la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita. Existe regulación afín en materia de soborno en el sector privado, entendido como la entrega de dinero o dádivas a cualquier persona particular o jurídica de carácter privado para obtener una ventaja indebida. Si el cliente llegase a transgredir lo estipulado en la presente política puede generar una indemnización de todo perjuicio ocasionado. Cualquier violación del cliente en este sentido podrá ser considerada como un incumplimiento, por lo que CONNECT SEEKERS SAS tendrá derecho a terminar el correspondiente vínculo con efecto inmediato, sin que este simple hecho implique el pago de penalidad o indemnización alguna. Página 3 de 4 10. Política prevención LA/FT/FPADM El cliente debe garantizar que sus fondos no provienen, ni provendrán, ni se mezclarán con el producto de ninguna actividad prohibida y sancionada bajo

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

disposiciones legales locales e internacionales. Se obliga a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas, con o sin su conocimiento: (i) Como instrumentos para adquirir, resguardar, invertir, transportar, transformar, almacenar, conservar, custodiar o administrar bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades delictivas, o para darles apariencia de legalidad; (ii) Para promover, organizar, apoyar, mantener, financiar o sostener económicamente a grupos de delincuencia organizada, grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, grupos terroristas nacionales o extranjeros, y/o terroristas nacionales o extranjeros; (iii) Para proveer fondos destinados a la fabricación, adquisición, posesión, depósito, transporte, exportación de armas de destrucción masiva. CONNECT SEEKERS SAS tendrá la facultad de terminar unilateral e inmediatamente el negocio jurídico que se origine con la prestación de servicios la suscripción del presente vinculo en caso de que el cliente, sus accionistas y/o administradores, cualquiera de ellos, llegase a ser: (i) Vinculado por las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva; (ii) Incluido en listas para el control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas afines; y/o (iii) Condenado por las autoridades competentes por la comisión de los anteriores delitos.

11. Política de sostenibilidad

En CONNECT SEEKERS SAS estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, asumiendo el compromiso legal en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos. Protegiendo la integridad física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, aplicando medidas de seguridad y control encaminados a

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RESERVAS CONNECT BOGOTÁ	GO-PR-001
		VERSION: 001
		FECHA VIGENCIA: 30-05-2024

preservar sus derechos. Implementamos medidas de prevención, control y mejora para minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico de la operación; sensibilizando a nuestros huéspedes, clientes, proveedores y colaboradores en cuanto a sus derechos y deberes sostenibles.

12. Política de privacidad

El alojamiento está comprometido con la privacidad y la seguridad de sus huéspedes durante todo el proceso de navegación y compra en el sitio. Los datos de registro del huésped no se venden, intercambian ni divulgan a terceros, excepto cuando se requiere esta información para la entrega, facturación o participación en promociones solicitadas por los huéspedes.

13. Autorización tratamiento de datos personales

Por virtud de lo dispuesto en Colombia con la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014 y demás normas que amplíen, modifiquen o sustituyan la regulación sobre la materia, el cliente autoriza a CONNECT SEEKERS SAS. y/o Filiales, según aplique, el tratamiento de sus datos personales, lo cual comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, actualización, trasmisión y transferencia, con la finalidad de cumplir con las obligaciones objeto del presente vínculo, de acuerdo con las políticas publicadas en nuestros portales digitales. Para acceder, rectificar, actualizar y suprimir datos, podrá contactarse a contacto@seekers.com.co.



Firma de aprobación y divulgación

Fecha: 30 de mayo 2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
	AAAA	MM	DD			
1	2024	05	30	Creación		
ELABORÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA	FECHA		
Alejandra Prieto		Analista HSEQ		AAAA	MM	DD
				2024	05	30
REVISÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA	FECHA		
María Alejandra Silva		Asistente Administrativa y Hotelera.		AAAA	MM	DD
				2024	05	30
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA	FECHA		
Verónica Arbeláez		Directora Financiera y Administrativa		AAAA	MM	DD
				2024	05	30