

POLÍTICAS GENERALES DEL HOSTAL MADRE TIERRA

CHECK-IN Y CHECK-OUT:

- Hora de entrada desde las 3 p.m.
- Hora de salida máximo 12 del medio día.
- Todos los huéspedes deben ser registrados de forma online.
- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados.

POLÍTICA DE HUÉSPEDES Y HABITACIONES:

- Se cobrará un valor adicional por persona extra en la habitación.
- Para prolongar su estadía, comuníquese con 24 horas de anticipación.
- Prohibido fumar en las habitaciones, excepto en áreas designadas al aire libre lejos de ventanas y puertas.
- No se permite cocinar en las habitaciones.

MASCOTAS Y RUIDO:

- Las mascotas son bienvenidas por favor asegurarse de cuidar y recoger los desechos de sus compañeros peludos para la armonía del lugar durante su estancia y así mantener nuestro entorno limpio. Además, evitemos que se suban a las camas y sillas tanto de la zonas de la sala de estar como del comedor para garantizar un espacio cómodo y saludable para todos. ¡Contamos con su colaboración para mantener nuestro hospedaje limpio y acogedor!
- Se prohíbe tocar instrumentos musicales, o usar radios o televisores a alto volumen y/o realizar fiestas ruidosas.
- De 10:00 pm a 8:00 am se debe mantener bajo nivel de ruido con el fin de mantener el feliz descanso de todos. .

RESERVACIONES Y DEPÓSITOS:

- Para garantizar su reserva se requiere un depósito del 50% del valor total de la reserva y el 50% restante en el momento de ingreso al hostel.

POLITICAS DE CANCELACIÓN:

- Cancelación con Anticipación:

Si cancelas con al menos 6 días de antelación, recibirás un reembolso del 85%.

- Cancelación de Último Momento:

Si cancelas entre 24 y 48 horas antes del servicio, se reembolsará el 50% del pago.

- Cancelación en las Últimas 23 Horas:

No habrá reembolso si cancelas dentro de las últimas 24 horas antes del servicio.

- No Show:

Si no te presentas al momento del servicio, no se realizará ningún reembolso.

- Reprogramación:

Puedes reprogramar tu reserva sin costo adicional si lo solicitas con al menos 72 horas de antelación, sujeto a disponibilidad. Si luego de la reprogramación no se toma el servicio en la fecha escogida, no se genera ningún tipo de devolución.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD:

- No nos hacemos responsables de pérdidas personales en las habitaciones.
- Se recomienda a los huéspedes mantener cerradas las puertas y ventanas de sus habitaciones cuando estén ausentes.
- No se permite dejar objetos de valor sin supervisión en las áreas comunes.
- Cualquier daño a la propiedad del hostel será responsabilidad del huésped.
- Nos adherimos a altos estándares de prácticas éticas y protegemos la privacidad de nuestros visitantes.
- Utilizamos encriptación para proteger su información personal.
- El lago es un lugar de contemplación y meditación sin embargo esta prohibido nadar y pescar.

POLITICA DE USO RESPONSABLE DEL AGUA Y ENERGÍA:

- Se alienta a los huéspedes a hacer un uso responsable del agua y la energía.
- Se solicita apagar luces y aparatos eléctricos al salir de la habitación.

POLITICA DE RESPETO Y TOLERANCIA:

- Se espera que todos los huéspedes respeten las diferencias culturales, religiosas y personales de los demás.
- No se tolerará ningún comportamiento discriminatorio, ofensivo o intimidatorio.

POLÍTICA DE TRATA DE PERSONAS Y PROTECCIÓN DE MENORES:

En nuestro hostel, nos comprometemos firmemente a combatir la trata de personas y a garantizar la seguridad de los menores. Consideramos que cada

individuo merece respeto y dignidad. Por lo tanto:

- No toleramos la trata de personas en ninguna forma. Nuestro personal está capacitado para identificar y reportar cualquier sospecha de actividad relacionada con la trata de personas.

- Mantenemos estrictas políticas de verificación de identidad al momento del

Check-in para prevenir la participación no autorizada de menores en nuestras instalaciones.

- Colaboramos activamente con las autoridades locales y organizaciones relevantes para prevenir y combatir la trata de personas y proteger a los menores.

- Fomentamos la conciencia entre nuestro personal y huéspedes sobre la importancia de reportar cualquier actividad sospechosa.

Agradecemos la colaboración de nuestros huéspedes y empleados en este esfuerzo conjunto para mantener un entorno seguro y libre de explotación.

POLÍTICA DE LIMPIEZA Y ORDEN:

- Se solicita a los huéspedes mantener ordenadas y limpias sus áreas de hospedaje.

- Se realizará servicio de limpieza regularmente, pero se espera la colaboración de los huéspedes para mantener la limpieza durante su estancia.

POLÍTICA DE CONSUMO RESPONSABLE:

- Se prohíbe el consumo de drogas ilegales dentro de las instalaciones del hostel.
- El consumo de alcohol está permitido, pero se espera un consumo responsable y moderado.

POLÍTICA DE ESTACIONAMIENTO:

- Se ofrece estacionamiento gratuito para los huéspedes, sujeto a disponibilidad.
- El hostel no se hace responsable por daños o robos ocurridos en el área de estacionamiento.

USO DE INFORMACIÓN:

- No requerimos información personal para acceder a nuestro sitio web, pero si recolectamos datos voluntariamente proporcionados.
- No vendemos ni rentamos su información personal a terceros.
- Utilizamos "cookies" para mejorar la experiencia en nuestro sitio web.

Registro Nacional de Turismo (RNT): 202380

Dirección: Vereda Ritoque, Villa de Leyva, Boyacá

Correo: madretierrahostels@gmail.com

Teléfono: 319 791 7609

Sitio web: www.madretierrahostels.com

DERECHOS Y DEBERES DEL HUÉSPED Y DEL ESTABLECIMIENTO

DERECHOS DEL HUÉSPED:

- Recibir información clara, veraz y suficiente sobre tarifas, servicios y políticas.
- Acceder a un ambiente limpio, seguro y respetuoso.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) y recibir respuesta oportuna.

DEBERES DEL HUÉSPED:

- Cumplir las normas internas de convivencia y respeto.
- Pagar los valores acordados en los tiempos establecidos.
- Cuidar las instalaciones, bienes y entorno natural del hostel.

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR)

LOS HUÉSPEDES PODRÁN PRESENTAR SOLICITUDES O RECLAMOS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- Correo electrónico: madretierrahostels@gmail.com
- WhatsApp: 319 791 7609

Todas las solicitudes serán atendidas y respondidas en un máximo de cinco (5) días hábiles.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)

Al registrarse o realizar una reserva, el huésped autoriza a Madre Tierra Hostels a tratar sus datos personales con fines exclusivamente relacionados con la prestación del servicio de hospedaje.

El titular podrá consultar, actualizar o solicitar la eliminación de sus datos escribiendo al correo madretierrahostels@gmail.com, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

RESPONSABILIDAD CIVIL Y LIMITACIONES

El establecimiento no se hace responsable por daños, pérdidas o accidentes ocasionados por fuerza mayor, descuido del huésped o actuaciones de terceros ajenos al hostal.

VIGENCIA

Estas políticas y disposiciones complementarias rigen a partir del 1 de enero de 2024 y permanecerán vigentes hasta que se emita una nueva versión actualizada.