

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Con base en la normatividad turística, hotelera y los presentes requisitos y condiciones, todo cliente o huésped a la llegada a **MOET**, debe suministrar el Check in online o diligenciar dichos documentos de registro; Para ello deberá proporcionar su identificación, registro civil para menores (Documento que lo acredite como padre o tutor). o pasaporte para extranjeros, dirección permanente, profesión, número de móvil, actividad y demás requisitos necesarios acorde con la legislación colombiana, suya y de su acompañante.
2. Con base en los precios o tarifas pactados en la reserva, el mismo indica el tipo de habitación, número de personas, fechas y horas de **Check In (3 p.m.)** y **Check Out (12 m)** y demás condiciones, así como sus impuestos.
3. Si el huésped o cliente paga su reserva en moneda diferente al peso colombiano, se liquidará el valor de la reserva al valor del cambio establecido por la IATA, en dólares.
4. El valor de la reserva, no incluye servicios no estipulado en la misma, se limita al hospedaje y desayuno ofrecido a diario, el horario de este es entre las 7:30 am y las 10 am, con los menús descritos en la información de ingreso.
5. Para la limpieza de la habitación, deben informar antes de las 12 Hs, de lo contrario la limpieza se realizará al otro día antes de las 12 Hs.
6. La pérdida de la tarjeta de la habitación (Llave digital) tiene un costo de \$30.000 el cual se cargara a la cuenta del huésped, para su pago al momento del Check out.
7. Al realizar el Check out, el colaborador del hotel confirmará el estado de la habitación ocupada en su estadía y de encontrarse algún faltante en el minibar, este será cargado a su cuenta, al igual que lencerías o elementos propios de la habitación.
8. Cualquier daño causado por los huéspedes a los objetos, bienes muebles o al inmueble de propiedad del hotel, será de su exclusiva responsabilidad, debiendo cancelar la reparación de estos.
9. Una vez iniciado el servicio no se devuelve dinero por ningún motivo aplica para reservas por plataformas y directas.
10. El hotel no está adecuado para prestar servicios a personas en con movilidad reducida.
11. Está prohibido el consumo de drogas alucinógenas o estupefacientes de carácter ilícitas y fumar en las habitaciones, de acuerdo con la Ley 1335 del 2009 si el huésped, incumple con esta obligación, por cada incumplimiento se le cobrará una penalidad de **\$500.000** pesos colombianos o su equivalente en dólares americanos y será notificado a las entidades.
12. No se permite el ingreso de mascotas.
13. En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, **MOET** advierte que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.
14. Se permite el ingreso de todos los adultos siempre y cuando cumpla con normatividad del hotel, sin embargo, para el invitado o huésped está prohibido invadir o perturbar la integridad de los otros clientes, dando pie al desalojo sin compensación ni reembolso, se haya o no terminado su tiempo de hospedaje.

15. Se ofrece acceso WIFI sin cargo alguno, pero no garantiza la normalidad en el servicio; no será utilizado para reproducir, representar o comunicar públicamente trabajos u obras protegidos por la ley, además, están obligados a cumplir la política y normas de uso de seguridad del proveedor de servicios de Internet del hotel y evitar cualquier acto abusivo, ilícito, irresponsable o ilegal.

16. Las habitaciones cuentan con un sistema de domótica, el funcionamiento y uso que cada huésped le dé al sistema será netamente responsabilidad de quien lo utilice, si a través de este se realizan búsquedas o se hace uso indebido de la información que este proporciona, Moët a través de su base de registros, accionará las medidas correspondientes a los usuarios directos de cada habitación.

17. La relación contractual generada por concepto de reservas o derivada de la misma, en caso de surgir cualquier controversia entre **MOËT** y el cliente o huésped, se regirá por la normativa vigente en el Estado Colombiano sobre la materia y se resolverá mediante Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Cartagena, si esta instancia fuera fallida, se acudirá ante la jurisdicción civil ordinaria competente.

18. No está permitido el ingreso de acompañantes después de realizar el proceso del Check in, por ende, si el acompañante llegara al hotel, días después, lo deberá indicar al momento del Check in y compartir los datos de este.

19. Moët permite que se reciban visitas en las zonas comunes (zaguán, salón social o terrazas), está prohibido el ingreso a las habitaciones, y el horario será entre 8 am. y 8 pm., no habrá excepciones bajo ningún concepto.

20. El cliente o huésped autoriza a **MOËT**, el tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013.

21. Acepto plenamente y sin limitaciones los presentes términos y condiciones, a nombre propio y de mi acompañante si hubiere lugar.

Nota: en caso de algún servicio adicional que sea coordinado por el hotel (Tours, Spa, Transporte) prestado por terceros nos exime de responsabilidades inherentes a la actividad realizada, puesto que solo somos responsables por los servicios prestados directamente por alojamiento.