

## POLÍTICAS Y CONDICIONES PROGRAMA HUÉSPED SIEMPRE ESTELAR

### 1. DEFINICIONES

- **Afiliado:** Es la persona natural, nacional o extranjera, mayor de edad, que se vincula y ha sido aceptada al Programa HSE, bajo las condiciones comerciales, tarifarias, operativas, legales y de riesgo definidas por Hoteles **ESTELAR**.
- **Beneficio:** Reconocimiento o premio otorgado a los huéspedes frecuentes en el uso de nuestros hoteles y que se encuentran activos en el Programa HSE.
- **Categoría:** Clasificación de los Afiliados al Programa Huésped Siempre **ESTELAR** establecida de acuerdo con un número de estrellas que se obtienen como reconocimiento a las estadías en Hoteles **ESTELAR** bajo las condiciones operativas, estándares y lineamientos establecidos.
- **Early Check in (Ingreso temprano):** Ingreso al Hotel antes de las 15:00 horas (3:00 p.m.) del día de su arribo.
- **Estrella:** Es la unidad de medida y conversión para el Afiliado al Programa HSE, cuando realice acumulación por el alojamiento y consumos generados durante la estadía y redención acorde con las políticas y estándares establecidos.
- **Fecha de inscripción al Programa:** Corresponde a la fecha en la que el cliente o huésped registra la información en la página web o registra como respuesta SI a la pregunta en el registro hotelero cuando realiza el proceso de ingreso al hotel (check in) en uno de los hoteles Afiliados al Programa HSE.
- **Fecha de registro al Programa:** Corresponde a la fecha en la que fue aprobada y activada la inscripción del huésped al Programa HSE.
- **Huésped Siempre ESTELAR (HSE):** Es el programa de lealtad dirigido a persona natural, nacional o extranjera, mayor de edad, que se vincula al programa de lealtad bajo las condiciones comerciales, tarifarias, operativas, legales y de riesgo definidas por Hoteles **ESTELAR**.
- **Inscripción Afiliado:** diligenciar voluntariamente la información requerida en un formulario ya sea virtualmente (página web) o Registro Hotelero en la Recepción de los hoteles; para las personas interesadas en pertenecer al Programa HSE.
- **Late Check out (Salida tardía):** Salida del Hotel después de las 13:00 horas (1:00 pm).
- **Listas restrictivas o cautelares:** Son bases de datos nacionales e internacionales que recogen información, reportes y antecedentes de diferentes organismos, tratándose de personas naturales y jurídicas, que pueden presentar actividades sospechosas, investigaciones, procesos o condenas por los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- **Paquete turístico:** Producto en donde se ofrece integralmente servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte entre otros, en un hotel de **ESTELAR**.
- **Registro de Afiliado:** Activación de un Afiliado en el Programa HSE luego que se han realizado las verificaciones y aplicación de políticas financieras y operativas establecidas para pertenecer al programa.

- **Up Grade (ascenso) de habitación:** Recibir una habitación de un tipo superior a la reservada, sujeto a disponibilidad del hotel
- **Vigencia de estrellas:** La validez de las estrellas acumuladas y utilizadas para redención del Afiliado de acuerdo con las políticas y condiciones establecidas en el Programa HSE, será de 18 meses siguientes contados a partir de la fecha de acumulación.

## 1.1. LINEAMIENTOS GENERALES

Los Términos y condiciones del Programa HSE serán determinados de forma exclusiva por Hoteles **ESTELAR** quien se reserva el derecho exclusivo de añadir, cambiar, eliminar o introducir cualquier modificación a los términos y condiciones o cualquiera de las reglas vinculadas al Programa con o sin previo aviso, modificaciones que se incluirán en la página web del Programa.

El Afiliado tendrá en todo momento acceso a las condiciones y políticas del Programa HSE, mediante la consulta de la página web [www.siempreestelar.com](http://www.siempreestelar.com) en donde estará disponible la última actualización.

Personas jurídicas y otro tipo de entidades no son elegibles para obtener la inscripción del Programa HSE y no pueden acumular.

La inscripción al Programa HSE es voluntaria, gratuita y estará disponible únicamente para personas naturales, nacionales o extranjeros mayores de edad, que se vinculen en Colombia bajo los mecanismos dispuestos para tal fin.

Hoteles **ESTELAR** se reserva el derecho de aceptar o desvincular del Programa a un Afiliado en cualquier momento y de manera discrecional, suspender su cuenta personal o eliminar estrellas acumuladas en caso de evidenciar errores en la contabilización.

Hoteles **ESTELAR** no se hace responsable por las reglamentaciones y políticas internas que puedan tener algunas compañías con respecto a la participación de sus empleados, funcionarios o colaboradores en el Programa HSE.

La acumulación de estrellas se otorga contra los consumos y tarifas determinadas por Hoteles **ESTELAR**, con restricción de algunas que no aplican para el programa. Así mismo, el huésped no podrá en ningún caso recibir beneficio en otro programa de lealtad, bien sea de hoteles y/o aerolíneas, por tanto en el momento del check in del hotel deberá indicar a qué programa de lealtad quiere acumular los consumos de su estadía, si estos aplican según las condiciones de la tarifa, de acuerdo con las políticas determinadas por Hoteles **ESTELAR**.

Las estrellas, así como el saldo de las estrellas disponibles en la cuenta de cualquier Afiliado, es un derecho personal e intransferible y por tal motivo, no son heredables, ni podrán mezclarse con el saldo de otro Afiliado al Programa HSE.

El saldo de estrellas disponible en la cuenta de un Afiliado independientemente de la forma en que fueron adquiridas, así como los beneficios incluyendo pero no limitándose a las noches de alojamiento premio, no forman parte del patrimonio del Afiliado, ni el saldo de estrellas en la cuenta del Afiliado, como tampoco los beneficios, ni las estrellas premio son transferibles (i) por fallecimiento del Afiliado, (ii) por causas de relación familiar, (iii) por operación de ley, o (iv) por ninguna otra causa.

Ni el Programa, ni ninguno de los beneficios que se ofrecen crean, constituyen o dan lugar a ningún tipo de vínculo adicional entre las partes, ni habilitarán a las mismas para representar a la otra a ningún título. En consecuencia, las partes carecen de autorización o vínculo contractual que las faculte para representar o comprometer de alguna manera a la otra, ni para anunciarse como titular de alguna de las dichas calidades. Asimismo, la afiliación al Programa no crea ningún tipo de sociedad o vínculo entre **ESTELAR** y los Afiliados al Programa.

Los beneficios del programa, no son negociables ni canjeables por dinero en efectivo ni por cualquier otro beneficio o consideración no autorizados por el Programa HSE. Adicionalmente el dinero pagado por estrellas no es reembolsable en ningún caso.

Los Afiliados al Programa HSE y su permanencia en el mismo, exige que mantengan una conducta digna y de respeto hacia los colaboradores de **ESTELAR**, sus huéspedes y visitantes, acogiéndose a las reglas de conducta de cada hotel y cuidado de sus instalaciones. **ESTELAR** se reserva el derecho de suspender la membresía del Afiliado al Programa, cuando a su juicio, al hacer uso de los servicios de la cadena hotelera o con ocasión de ellos, el Afiliado incurra en una conducta de irrespeto o agresión contra una instalación, dependencia, recurso físico o colaborador de la cadena, la que por ningún motivo se entenderá justificada y sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes de acuerdo a la naturaleza de los mismos hechos, los cuales una vez validados e identificado el Afiliado involucrado en los mismos, **ESTELAR** procederá a cancelar al Afiliado la membresía al Programa HSE en forma definitiva.

Hoteles **ESTELAR** no se hace responsable de posibles pérdidas de correspondencia física o electrónica, por direcciones incorrectas, correos electrónicos errados, fallos en los sistemas de comunicación, entre otros. **ESTELAR** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el medio de comunicación con sus Afiliados, implementando mecanismos alternos o sustitutos que brinden la misma información.

El programa queda regulado por las actuales condiciones y se declara que quedan anuladas las anteriores.

## 1.2. CATEGORÍAS DEL PROGRAMA HSE

BENEFICIOS POR CATEGORIA PROGRAMA HSE	BASICO	ORO	PLATINO	TITANIO
	0 a 5.000 	5.001 a 8.000 	8.001 a 15.000 	15.001 en adelante 
Regalo de bienvenida a la categoría	250	500	750	800
Acumulación y redención de estrellas	X	X	X	X
Acceso de cortesía a los gimnasios en nuestros hoteles durante la estadía	X	X	X	X
Acceso gratuito a internet ilimitado	X	X	X	X
Atención en la habitación, de acuerdo a las opciones		X	X	X

sugeridas en el Check In				
Desayuno incluido en las noches por redención (hasta 2 personas)				X
Early chek in y/o late check out*		X	X	X
Flexibilidad en el manejo de redenciones (cambios de fechas y/o hotel cancelaciones)				X
Periódico digital de cortesía**	X	X	X	X
Prioridad para la confirmación de la reserva en alta ocupación		X	X	X
Promociones exclusivas en nuestros hoteles para los miembros del programa		X	X	X
Reservas de redención online con confirmación inmediata*	X	X	X	X
Up grade de habitación a una superior*			X	X


\* Sujeto a disponibilidad.

\*\* Servicio que se ofrece en la Recepción del hotel para tener disponible el periódico digital en los Smartphone de los Afiliados, mediante el escaneo del código QR.

Se descenderá a la categoría inmediatamente anterior y perderán los beneficios correspondientes, aquellos Afiliados de las categorías Oro, Platino y Titanio que dentro de su cuenta no cumplan con el rango establecido de estrellas acumuladas de terminadas para cada categoría y no hayan reportado hospedaje durante el último año a partir de la última estadía.

### 1.3. INSCRIPCIÓN DE AFILIADOS AL PROGRAMA HSE

La inscripción al Programa huésped Siempre Estelar - HSE se podrá realizar a través de dos mecanismos la página web y en la Recepción de los hoteles del Programa Huésped Siempre ESTELAR

**A través de la Página Web:** Ingresando a la página [www.hotelesestelar.com](http://www.hotelesestelar.com) – Siempre ESTELAR- o en a través de la página [www.siempreestelar.com](http://www.siempreestelar.com) ingresando  a diligenciando el formulario de acuerdo con las instrucciones. Los datos que proporciona y diligencia la persona o cliente en la página web debe ser confiable y verídica de lo contrario limitará el envío de información al Afiliado. Si al cabo de un año la persona que se inscribió al programa por la página web no ha generado ningún movimiento efectivo en cuanto a redención y acumulación en los hoteles de la cadena **ESTELAR**, quedará inactivo y solo se activará hasta cuando genere su primer alojamiento

**En la Recepción de los Hoteles:** Cuando el huésped ingrese al hotel y realice su ingreso al hotel (check in), el encargado de la Recepción le leerá la pregunta del **Registro Hotelero** si quiere pertenecer al Programa HSE, debe responder Si o No y verifica que la información registrada esta correcta y completa de lo contrario no se podrá afiliarse. Para el Intercontinental Cali, el registro lo debe realizar el huésped a través de la página web del programa con la asesoría del Coordinador Comercial o Jefe de Recepción del Hotel. Se aclara que el huésped solo podrá acumular estrellas si declina la acumulación en otro programa de lealtad.

#### 1.4. REGISTRO DE AFILIADOS AL PROGRAMA HSE

Hoteles **ESTELAR** realizará una verificación de los datos ingresados durante la inscripción del Afiliado al Programa HSE, si el resultado es satisfactorio se activa la membresía y queda registrado en el Programa HSE – HSE, de lo contrario recibirá un correo electrónico donde indica que ha sido negada su inscripción.

Los datos generados por la plataforma de lealtad como son usuario y contraseña de su cuenta son de carácter confidencial y personal por lo tanto Hoteles **ESTELAR** no se hace responsable por el robo, divulgación y operación indebida de los datos, es decir, cada Afiliado es el único responsable de su usuario y contraseña de la cuenta asignada por el Programa HSE. En caso de olvidar su contraseña, el Afiliado solo debe ingresar a la página [www.siempreestelar.com](http://www.siempreestelar.com) y en la casilla que dice ¿Olvidó su contraseña? digitar nombre completo y correo electrónico registrado en la cuenta, al cual se enviará su nueva contraseña.

Los Afiliados al Programa HSE, obtendrán la tarjeta virtual para la categoría básica y será enviada al correo electrónico registrado, los Afiliados que pertenecen a las categorías Oro, Platino y Titanio se enviará una tarjeta a la dirección física registrada.

#### 1.5. ACUMULACIÓN

Los consumos establecidos para la acumulación de estrellas son los correspondientes a las tarifas determinadas por Hoteles **ESTELAR** para el programa de lealtad, que apliquen por conceptos de alojamiento, alimentos y bebidas, room service, minibar, telefonía, internet, lavandería, gimnasio y centro de negocios.

Por cada \$ 1.000 COP en alojamiento en las tarifas determinadas y consumos establecidos por el programa de Lealtad HSE, se otorgará una estrella según las siguientes condiciones: El HSE deberá estar alojado en los hoteles pertenecientes al Programa, la facturación debe estar expedida por los consumos del afiliado, aun cuando la factura este a nombre de este o de una persona jurídica, y estar ligada al concepto de alojamiento.

Con el fin de garantizar la acumulación de Estrellas en su cuenta personal por todos los consumos establecidos y realizados durante su estadía, los Afiliados al Programa HSE deberán indicar su número de identificación personal registrado en el Programa, información que deberá coincidir con la misma indicada desde el momento de afiliación.

Las Estrellas generadas por los alojamientos compartidos por dos (2) o más Afiliados al Programa, sólo generarán Estrellas al titular de la habitación. En ningún caso podrá dividirse el valor de las estrellas sobre el valor de los consumos.

Los consumos determinados por el Programa de Lealtad HSE no aplicables para la acumulación de estrellas, corresponden a transportes, arriendos y alojamientos con o sin consumos adquiridos tal y como se señala a continuación:

- Redención de Estrellas del Programa HSE.
- Tarifas por noches otorgadas por Hoteles **ESTELAR** a título de cortesía, bono de premio, indemnizaciones, resarcimientos y/o canjes.

- Tarifas por noches adquiridas por internet a través de canales electrónicos distintos a la web de Hoteles **ESTELAR** (ej.: Despegar, Expedia, Booking, Kayak, Tripadvisor, entre otros).
- Tarifas de paquetes turísticos (ej.: Avianca Tours, Copa Vacation, Lan Tours, Compensar, Price Travel, entre otros).
- Tarifas de empleado y/o uso de casa, tarifas negociadas o con descuentos especiales por debajo del rango tarifario determinado por Hoteles **ESTELAR** para acumulación en el programa (ej.: family & friends, service charge, interline, complimentary, entre otras).
- Tarifas de redención y acumulación de puntos de otros programas de lealtad de Hoteles, millas de Lifemiles o kilómetros Latampass.
- Negociaciones corporativas especiales para reservas de tripulaciones, equipos deportivos, vuelos devueltos o cancelados, entre otros determinados por el Programa de Lealtad HSE.
- Tarifas de grupos cargadas a una cuenta maestra.
- Tarifas para empleados de empresas para proyectos temporales (Mediana estadía a partir de 15 noches y larga estadía a partir de 30 noches).
- Negociaciones corporativas especiales por volumen de noches, cuya tarifa esté por debajo de las determinadas para acumulación de estrellas por parte del Programa de Lealtad HSE.

El Afiliado puede acumular cada una de sus estadías en los programas HSE o Lifemiles o Latampass o en otro programa de lealtad asociado a uno de los Hoteles, eligiendo una opción en el ingreso al hotel (check in). Se aclara que bajo ningún caso podrán acumular en más de un programa simultáneamente en una misma estadía. La acumulación de estrellas, puntos, o millas estará sujeta a las tarifas y condiciones aplicables para cada programa.

Si el Afiliado pertenece al programa de Lealtad de la Cadena IHG y se hospeda en el Hotel Intercontinental Cali, nunca podrá acumular por los programas HSE o Lifemiles o Latampass.

Las estrellas acumuladas de acuerdo a las condiciones del Programa HSE, se verán reflejadas en la cuenta del Afiliado un día después de la salida (check out) y cada huésped tendrá acceso a su cuenta para validar la efectiva acumulación de los consumos realizados.

## 1.6. REDENCIÓN

Las estrellas acumuladas únicamente podrán ser redimidas por noches de alojamiento en los hoteles pertenecientes al Programa, sujeto a disponibilidad. No incluyen consumos de alimentos y bebidas, propinas, minibar, lavandería, teléfono, transporte, IVA, seguro hotelero y cualquier otro en el que se incurra durante su estadía, estos deberán ser cancelados por el Afiliado en el momento de la salida (check out). Salvo en el caso de Huéspedes Titanio, quienes recibirán el desayuno incluido.

Para el proceso de redención las estrellas serán descontadas automáticamente de las disponibles en la cuenta del Afiliado, mediante la opción dispuesta para tal fin en la página web del programa, por lo tanto recomendamos tener completa seguridad de la transacción, ya que una vez redimidas las estrellas, las mismas no podrán ser reversadas y perderá la totalidad de las estrellas correspondientes. En el caso de los Huéspedes Titanio que cuentan con el beneficio de flexibilidad en el manejo de redenciones, siempre y cuando notifique al correo del Programa de Lealtad HSE [siempre@hotelesestelar.com](mailto:siempre@hotelesestelar.com), dentro de las 72 horas antes de la fecha de ingreso al hotel, exceptuando altas temporadas donde deberá notificar al menos con 7 días de anticipación.

En el caso de los hoteles ubicados en Perú, el Afiliado debe enviar su solicitud vía correo electrónico a [siempreestelar@hotelesestelar.com](mailto:siempreestelar@hotelesestelar.com) y por este mismo medio se dará respuesta.

En el Hotel Intercontinental Cali la solicitud de redención de Estrellas por noches deberá hacerlo el Afiliado a través de la página del Programa de Lealtad HSE [www.siempreestelar.com](http://www.siempreestelar.com) con un mínimo de ocho (8) días hábiles previos a la fecha estimada de ingreso al Hotel, cuya confirmación estará sujeta a disponibilidad del hotel participante al Programa HSE.

Estrellas requeridas para la redención de una noche de alojamiento en los hoteles ubicados en Colombia y Perú:

LINEA	ESTRELLAS
<b>Resort</b>	8.000
<b>Prime</b>	8.000
<b>Superior</b>	6.000
<b>Esencial</b>	5.000
<b>apartamentos</b>	5.000

Las noches de alojamiento redimidas con Estrellas se otorgarán únicamente en habitación estándar o su equivalente dependiendo el tipo de hotel.

La redención de noches será para uso exclusivo del Afiliado y un adulto y máximo 2 niños menores de 12 años, sujeto a la capacidad y disponibilidad de habitación, capacidad establecida por cada uno de los hoteles.

Un Afiliado puede redimir varias noches de alojamiento en máximo 2 (dos) habitaciones en el mismo hotel para las mismas fechas de estadía, siempre y cuando las dos habitaciones queden bajo el nombre y el número de la membresía del Afiliado HSE.

#### 1.7. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Toda petición, queja o reclamo del Afiliado respecto del Programa HSE, deberá registrarla en la dirección [siempreestelar@hotelesestelar.com](mailto:siempreestelar@hotelesestelar.com) o llamar a la línea de atención 57 (1) 5877990 extensión 7770.

El Afiliado contará con seis (6) meses a partir de la fecha de su estadía para presentar reclamaciones respecto de las acumulaciones correspondientes al alojamiento y consumos establecidos. Vencido el plazo señalado no habrá lugar a reclamaciones o ajustes por este motivo.

#### 1.8. NORMATIVIDAD Y POLITICAS APLICABLES

##### Protección de Datos

De acuerdo a la **Ley 1581 del 2012** por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, lo invitamos a visitar nuestra página web <http://www.hotelesestelar.com/> en donde encontrará en forma detallada la **política de tratamiento de información** de nuestros clientes, así mismo le informamos que con el envío de los datos que nos ha suministrado, usted autoriza a Hoteles **ESTELAR**, para almacenar, procesar y hacer seguimiento de los servicios contratados y que Hoteles **ESTELAR** garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre en el tratamiento de

los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se registrarán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

### **Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA.**

El huésped se compromete a alojarse el día reservado. Por favor, verifique los datos de su reserva antes de hacer uso de ella. Su reservación inicia a las 15:00 Horas del día de llegada y finaliza a la 13:00 Horas del día de salida. Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años de edad, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia del parentesco. Si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) en compañía de sus padres, usted deberá entregar en recepción, adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al hotel. 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.

### **Ley Antitabaco**

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la **Ley 1335 del 2009** nuestros Hoteles cuentan 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 habitaciones, pasillos, restaurantes, salones y demás. En el evento en que el huésped incumpla con esta obligación, acepta pagar una penalidad equivalente 100.000 COP, por incumplimiento de sus obligaciones.

### **Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

Tanto **ESTELAR** como el Afiliado, se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus acciones u operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En tal sentido el Afiliado acepta que **ESTELAR**, podrá excluir a el Afiliado, de manera unilateral e inmediata del programa, si llegare a comprobar que éste, ha sido: (i) condenado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo 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 relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.