

1. DEFINICIONES

- **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**.
- **Millas LATAM Pass:** Moneda del programa LATAM Pass, las cuales son acumuladas según las condiciones del contrato.
- **LATAM Pass:** Programa de viajero frecuente de LATAM en el que se acumulan Millas LATAM Pass.
- **Plataforma de LATAM Pass:** Plataforma a través de la cual se realizan los procesos de acumulación en las cuentas de los usuarios del programa LATAM Pass.
- **Socio:** Persona inscrita al programa de viajero frecuente de LATAM Pass.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

- 2.1 Los términos y condiciones de la alianza con LATAM Pass serán determinados de forma exclusiva por LATAM Pass y Hoteles **ESTELAR** y se reservan el derecho exclusivo de añadir, cambiar, eliminar o introducir cualquier modificación a los términos y condiciones o cualquiera de las reglas vinculadas a la alianza, modificaciones que se incluirán en la página web del Programa Huésped Siempre **ESTELAR** www.siempreestelar.com y Hoteles **ESTELAR** www.hotelesestelar.com, para efectos de publicidad de las mismas.
- 2.2 El socio a LATAM Pass tendrá en todo momento acceso a las condiciones y políticas de la alianza, mediante la consulta de la página web de Hoteles **ESTELAR** www.hotelesestelar.com o Huésped Siempre **ESTELAR** www.siempreestelar.com en donde estará disponible la última actualización. Es obligación del socio la verificación de las actualizaciones vigentes para efectos de las solicitudes que presente a Hoteles **ESTELAR** en todo lo relacionado con la alianza.
- 2.3 Las condiciones y lineamientos de la alianza con LATAM Pass serán únicamente las que se encuentren publicadas en la página de Hoteles **ESTELAR** y de Huésped Siempre **ESTELAR**, quedando entendido que las condiciones que ya no se encuentran publicadas, no estarán vigentes y no serán vinculantes.
- 2.4 A partir del 1 de febrero de 2014, Hoteles **ESTELAR** cargará a la cuenta LATAM Pass de los socios inscritos a dicho programa, Millas LATAM Pass por cada noche de alojamiento efectivo del huésped en los hoteles de la cadena **ESTELAR** que aplican al programa. El número de Millas que se otorgarán por cada noche se determinará según la tarifa pagada por alojamiento entre la BAR0 y la BAR 15.
- 2.5 Para los socios ELITE LATAM Pass (Premium, Premium Silver, Comodoro y Comodoro Black) que se identifiquen con su tarjeta física adicionalmente se les ofrecerá: atención en la habitación (asumida por la operación del Hotel), upgrade de habitación sujeto a disponibilidad y late check out sujeto a disponibilidad.
- 2.6 Bono de 625 Millas LATAM Pass otorgado por cada 10 noches de hospedaje al mes, aplica para noches consecutivas y no consecutivas, siempre y cuando el socio LATAM PASS se hospede en cualquiera de los hoteles que hacen parte de la Alianza y cuya tarifa permita la acumulación de Millas.

3. INSCRIPCIÓN

- 3.1. La inscripción de la membresía en los sistemas de información de Hoteles **ESTELAR** aplica si el huésped es socio de LATAM Pass.
- 3.2. Para ser socio del Programa de Millas LATAM Pass, debe hacerse directamente con LATAM Pass.
- 3.3. El huésped debe indicar su número de membresía LATAM Pass en la recepción al momento del check in para el correcto registro en los sistemas de información de Hoteles **ESTELAR**, de este modo poder generar acumulación de Millas en sus estadías, según condiciones y políticas.

4. ACUMULACION

- 4.1. La acumulación de Millas se otorga contra las noches de acuerdo a las tarifas determinadas por Hoteles **ESTELAR**. 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 su estadía, si esta aplica según las condiciones de la tarifa, de acuerdo con las políticas determinadas por Hoteles **ESTELAR**.
- 4.2. La acumulación de Millas LATAM Pass se realiza los 10 primeros días del mes siguiente a la fecha de check out del Huésped.
- 4.3. Las Millas LATAM Pass generadas por los alojamientos compartidos por dos (2) o más socios del Programa Viajero Frecuente de LATAM Pass, sólo generarán Millas al titular de la habitación. En ningún caso podrá dividirse el valor de los Millas.
- 4.4. Los clientes que hayan utilizado los servicios de Hoteles **ESTELAR** anterior a la fecha de inscripción de su número LATAM Pass, no tendrán derecho a la acreditación de Millas de forma retroactiva.
- 4.5. Si el socio pertenece al programa de Lealtad de la Cadena IHG y se hospeda en el Hotel Intercontinental Cali, nunca podrá acumular Millas del programa LATAM Pass por parte de Hoteles **ESTELAR**.
- 4.6. La tarifa de alojamiento debe estar entre la BAR0 y la BAR15 para acumular Millas LATAM Pass.
- 4.7. La acumulación de LATAM Pass es por cada noche de alojamiento efectivo. A continuación, se detalla las Millas acumulables según la categoría del hotel:

Tarifa	Prime	Superior	Esencial y Apartamentos
BAR 1 A 4	187	156	125
BAR 5 A 7	156	125	93
BAR 8 A 9	125	93	62
BAR 10 A 12	62	62	31
BAR 13 A 15	31	31	18

Tabla N° 01. Millas acreditadas para acumulación en LATAM Pass.

4.8. Las siguientes características de las reservas no son aplicables por parte de Hoteles **ESTELAR** para la acumulación de Millas LATAM Pass:

- Tarifa BAR 16 en adelante.
- 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 Millas LATAM Pass.
- Negociaciones corporativas especiales para reservas de tripulaciones, equipos deportivos, vuelos devueltos o cancelados, entre otros determinados por Hoteles ESTELAR.
- 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.
- Los consumos adicionales de los huéspedes o servicios complementarios que preste el hotel.
- Tarifas especiales de agencias de viajes mayoristas otorgadas en la compra de paquetes turísticos.
- En caso que el socio incumpla con la reserva realizada (no show).

5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

5.2. El socio 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.

6. NORMATIVIDAD Y POLITICAS APLICABLES

6.1. 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, el Socio 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 regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Tanto **ESTELAR** como el Socio, 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 Socio acepta que **ESTELAR**, podrá excluir a el Socio, 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.

6.5. Compromiso Anticorrupción

Tanto **ESTELAR** como el Socio, garantizan que toda su actividad será desarrollada dentro del marco jurídico, el profesionalismo, la ética, y se obliga a no pagar y no dar dinero o ninguna otra ventaja económico-monetaria o de incentivos personales, o con valor económico, a los funcionarios o empleados de públicos o de gobierno con el fin de: (i) obtener un beneficio ilícito, (ii) para garantizar o asegurar negocios o ventas a las entidades públicas o recibir el pago de las deudas generadas por tales ventas. (iii) influir sobre cualquier acto o decisión de dicho funcionario, partido político, funcionario del partido o candidato en su o su capacidad oficial, (iv) inducir a tal funcionario , partido político, funcionario del partido o candidato a hacer o dejar de realizar cualquier acto en violación de los deberes legales de tal funcionario, partido político, funcionario del partido o candidato, (v) garantizar cualquier ventaja indebida, o (vi) inducir a tal funcionario, partido político, funcionario del partido o candidato a usar él o su influencia con un gobierno o dependencia del mismo para afectar o influir en cualquier acto o decisión de tal gobierno u organismo, con el fin de asistir a cualquiera de las Partes de obtener o retener negocios para o con, o dirigir un negocio hacia cualquier persona. Asimismo, el Socio se obliga a no realizar ninguna práctica corrupta.