

Derechos y Deberes de Turismo Sostenible Comfenalco Valle Delagente

Derechos de los clientes y huéspedes

1. Recibir los servicios de conformidad con las condiciones convenidas con el hotel.
2. Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del hotel.
3. Contar con espacios limpios y adecuados para la prestación de los servicios.
4. Recibir información de sitios de interés turístico de la región.
5. Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes, para las actividades de turismo y alojamiento.
6. Estar informados sobre la normatividad y el programa de sostenibilidad del hotel, a través de los medios o canales propios establecidos por la corporación.
7. Ser tratados por igual y bajo ningún tipo de discriminación.
8. Estar informados a través de medios visibles sobre la normatividad para la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
9. A ser informados a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable y relacionada con las conductas Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

Deberes de los clientes y huéspedes

1. Comunicar cualquier queja, reclamo o comentario respecto a la prestación del servicio del hotel, a través de los medios establecidos.
2. Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región.
3. Cumplir con los lineamientos del hotel, relacionados con la prestación de los servicios.

4. Respetar la tranquilidad de los otros huéspedes y clientes.
5. Poner en práctica las directrices informadas por el Hotel relacionadas con el uso racional de los recursos naturales, el agua potable y la energía eléctrica.
6. Hacer separación de los residuos generados, para reciclar, reutilizar y reducir en los puntos ecológicos del Hotel y Centro Recreacional.
7. Informar a la administración del hotel cualquier conducta relacionada con la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes de la que tenga conocimiento.
8. Respetar el entorno natural, flora y fauna del hotel y de los demás destinos que visiten.
9. Respetar por igual a clientes, colaboradores y personas en los destinos que visiten.
10. Cuidar las instalaciones, mobiliario, dotación y demás componentes de los servicios de alojamiento del hotel.
11. Cumplir con la normatividad para la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.
12. Ser responsable ante la corporación y las autoridades competentes, por los daños y pérdida de sus elementos personales, tales como: dinero, joyas y demás artículos de su propiedad dejados en su vehículo, en las habitaciones del hotel o en cualquier otro lugar. El hotel no asume costo alguno por estos elementos.
13. Como mecanismo de seguridad de los objetos personales, el huésped o cliente, se compromete a utilizar el servicio de guarda equipaje (el cual es totalmente gratuito y puede solicitarse en horario hábil).

Derechos de los colaboradores

1. Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan el hotel.

2. Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento.
3. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del hotel.
4. Recibir capacitaciones en la legislación vigente y aplicable relacionada con Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCENNA).
5. Recibir información y capacitación relacionada con el Turismo Sostenible.
6. Participar en las actividades programadas por el hotel en lo relacionado con el Turismo Sostenible.
7. Recibir remuneración y condiciones laborales dignas de trabajo.

Deberes de los colaboradores

1. Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región.
2. Hacer uso adecuado de las instalaciones del hotel.
3. Hacer uso racional de los recursos naturales, el agua potable y la energía eléctrica.
4. Respetar los espacios sociales del hotel y la tranquilidad de los huéspedes.
5. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.
6. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.
7. Comprender y aplicar el manejo de residuos (clasificación, almacenamiento y disposición).
8. Participar de las capacitaciones establecidas para fortalecer sus competencias laborales.
9. Fomentar las buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas.
10. Participar activamente en los programas de sostenibilidad establecidos.

11. Hacer uso adecuado de las instalaciones del hotel, así como de sus puestos de trabajo.
12. Poner en conocimiento del responsable del establecimiento de alojamiento y hospedaje de cualquier conducta relacionada con la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).

Derechos de proveedores y contratistas

1. Recibir el pago por los servicios y productos suministrados.
2. Conocer la política de compras de la corporación.
3. Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del hotel.
4. Conocer la Política de Sostenibilidad y los programas asociados.
5. Presentar reclamos asociados con la relación comercial con la corporación.
6. Participar en la capacitación de sostenibilidad generada por el hotel.
7. Ser evaluados de forma objetiva y no ser discriminados por ninguna razón de raza, religión, edad, ni sexo

Deberes de proveedores y contratistas

1. Recibir directrices informadas por el hotel relacionadas con la sostenibilidad.
2. Tener conocimiento y poner en práctica los requisitos legales informados por el hotel respecto a Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, patrimonio natural y patrimonio cultural.
3. Aportar y aplicar la política y el programa de sostenibilidad del hotel.
4. Presentar la documentación solicitada por la corporación para verificar su idoneidad y legalidad.

5. Cumplir con el Manual de Contratación de la corporación para proveer productos y servicios.
6. Cumplir con las afiliaciones y pagos oportunos al Sistema de Seguridad Social, si es persona natural y/o de sus empleados si es persona jurídica.
7. Identificar los residuos de sustancias o productos químicos y materiales peligrosos, producto de la realización de sus labores en el hotel y garantizar el manejo, almacenamiento y/o disposición final adecuada.
8. Diligenciar los formatos existentes y/o la elaboración de reportes según corresponda a la actividad a realizar en las instalaciones del hotel.
9. Hacer uso racional y eficiente de los recursos naturales del establecimiento de alojamiento, en el proceso de elaboración de productos y servicios incluyendo el almacenamiento y transporte.
10. Hacer uso adecuado de las instalaciones del hotel.
11. Asignar personal competente para la realización de las actividades contratadas.
12. Atender las convocatorias que realice el hotel para dar información respecto del programa de sostenibilidad turística.
13. Ser responsable ante la corporación y las autoridades competentes, por los daños y pérdida de sus elementos personales, tales como: dinero, joyas y demás artículos de su propiedad dejados en su vehículo, en las habitaciones del hotel o en cualquier otro lugar. Comfenalco Valle Delagente no asume costo alguno por la pérdida de estos elementos.
14. Poner en conocimiento de las autoridades del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje cualquier conducta relacionada con Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes de la que tenga conocimiento.