

**REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL**

**NORMAS GENERALES:**

1. El presente reglamento establece las normas generales de conducta de cada uno de los huéspedes que ingresan por voluntad propia a este establecimiento sin excepción, con la finalidad de brindarles una estadía confortable, sin importar su raza, religión, país de procedencia, idiomas o creencias.
2. Todo huésped acepta el presente reglamento de conformidad con lo establecido, cualquier falta de infracción ante el mismo le da derecho a casa campo hotel, restaurante – bar a tomar las medidas necesarias para que predomine el interés general de mantener la tranquilidad de otros huéspedes y el buen funcionamiento del hotel casa campo. El presente documento nos permite a la expulsión del huésped en caso de no respectarse las normas establecidas.

**ACERCA DEL HUESPED**

1. Se considera como huésped del hotel casa campo única y exclusivamente a la persona que hayan realizado el proceso de check in y haya o hayan firmado la hoja de registro.
2. Con la finalidad de localizar al huésped en cualquier momento, este se comprometa a facilitar a la hora del check in un numero y/o correo electrónico vigente para contacto
3. Una vez el huésped haya cancelado el importe por la tarifa de la habitación no se harán reembolsos bajo ningún concepto o circunstancia.
4. El huésped debe dejar las llaves o tarjeta de la habitación cada vez que abandone el hotel.
5. El hotel no está obligado a entregar descuentos o promociones, por lo tanto cualquier descuento que se le ofrezca al huésped quedara a criterio del departamento de reservas.
6. El hotel no se hace responsable por los inconvenientes que proveedores de servicio externo puedan ocasionar al huésped (taxi, alquiler de transportes, vehículos, agencia de viaje, operadores, etc..)

**ACERCA DEL INGRESO Y LAS TARIFAS:**

1. El horario de ingreso o check –in al hotel es a las (3pm) 15:00 horas
2. Toda factura debe solicitarse a la hora de ingreso o check – in
3. Al momento de hacer la reserva debe declararse el numero de personas que van a ocupar la habitación, el huésped debe respetar la cantidad de las unidades establecidas por el departamentos de reservas del hotel casa campo.
4. Si el huésped excede el numero máximo de capacidad de una unidad, debe adquirir en sitio una habitación adicional para los huésped anexos y debe pagar el importe por persona extra.
5. Al ingreso del huésped debe abonar el 50% del rubro total correspondiente al alojamiento. En caso del que el cliente desee dejar una tarjeta en garantía para el cobro final de su reserva lo puede hacer siempre que la tarjeta se encuentre verificada y previamente autorizada con el establecimiento crediticio correspondiente.
6. El horario de salida o check out del hotel casa campo es a las 12 horas
7. El late check out (salida tardia) considerado a partir de las 12 horas. Por esta razón se cobrara media tarifa de alojamiento lo que le dara derecho a permanecer en la habitación hasta las 18 horas (6pm). El late check out se encuentra sujeto a disponibilidad.
8. El hotel casa campo reserva el derecho de desalojar la habitación de acuerdo a la necesidad del dia y las reservas previamente aseguradas con otros huespedes. El cargo del 50 % de la tarifa rack hasta las 18 horas. El late check out se encuentra sujeto a disponibilidad.
9. El hotel cuenta con una área de almacenaje para equipaje de los huespedes que requieran mas tiempo de disfrute en nuestras instalaciones pasada la hora de su check out en el área de almacenaje
10. A la hora del check out el huésped debe entregar la llave o tarjeta de la habitación, de lo contrario se le cargara 15 dolares americano o $ 69.000 moneda colombiana por perdida o extravio.
11. A la hora de registrarse el huésped debe dejar un deposito de $ 150.000 o tarjeta de crédito en garantía de los consumos que va a realizar, la misma que será devuelta una vez cumplido el proceso de check out exitosamente. El hotel asegura la custodia y devolución de la misma.
12. Un representante del hotel casa campo hara un inventario de la unidad/ habitación cuando ingrese el huésped, siendo responsabilidad el 100% del cliente abandonar todo el faltante que se constate a la hora el check out.
13. El uso de las instalaciones esta reservado exclusivamente para huésped alojados en el hotel casa campo. El huésped se compromete a leer y enterder la convivencia interna y el respecto de la señalización e indicaciones que sean dadas por los colaboradores que forman parte del personal del hotel casa campo, funcionarios para aplicar estas normas correctamente. Dicho reglamento estará en la habitación y en áreas comunes del hotel.
14. NIÑOS Y CAMAS ADICIONALES: si viajas con niños, es posible que debas presentar determinados documentos en la propiedad. Los padres que viajen a Colombia con los hijos menos de 18 años posiblemente deben presentar el certificado de naciemiento del menor y su documento de identidad con foto (o pasaporte en el caso de personas extranjeras) al momento del check – in si el menor viaja acompañado or un familiar o tutor legal, este deberá presentar una autorización de viaje certificada y firmada por ambos padres, además una copia del documento de los padres. Si el menor viaja con solo uno de los padres, es posible que este deba presentar un consentimientode viaje certificado y firmado por el otro padre. Se recomienda a las personas que vallan a viajar con menores que se pongan en contacto con el consulado de Colombia antes del viaje para recibir información.

Nuestras tarifas contemplan que un menor de 8 años puede hospedarse con uno o dos adultos sin costo por hospedaje de acuerdo a la capacidad de la unidad

1. No esta permitido el ingreso de mascotas o animales al hotel
2. El hotel casa campo libre de humo en el 90% de la propiedad, en caso de existir una área para fumadores de se debe consultar con el personal encargado, o revisar áreas debidamente señalizadas.
3. Cargos obligatorios: A todas nuestras tarifas se le adicionara el correspondiente IVA (Impuesto al valor agregado) actualmente este es el 19%, Los extranjeros con visa de turista están exentos de este impuesto, además si comparten habitación una persona sujeta al impuesto y otra exenta de este, el impuesto se aplicara a toda la habitación.
4. El usuario será responsable de todo daño causado a las cosas o personas durante su estadia.

**De las áreas comunes y los servicios**

1. Los huespedes de acuerdo a las normas de convivencia del hote casa campo, deberán tener especial cuidado con el volumen de aquellos aparatos electrónicos /eléctricos, que generen ruido o sonidos fuertes, velando no sobrepasar los decibeles permitidos por el hotel.
2. Pasada las 23 horas (11.00 Pm) las áreas comunes no estarán disponibles para reuniones o actividades similares, que no sean aquellas previamente coordinadas por la gerencia.
3. En caso de robos, hurtos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente con la policía local.
4. El área de la piscina se encuentra habilitado desde las 8 am – 7:00 pm
5. Los menores de 8 años deben ingresar a esta área bajo la supervisión de un adulto
6. Las toallas de piscina se suministraran en la recepción del hotel, al momento del check out se verificara si fueron devueltas en caso de reposicion de la toalla por perdida será aproximadamente de $55.000

ORGANIGRAMA HOTEL CASA CAMPO

FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO

**Director general:**

* es la persona responsable del funcionamiento general del hotel y de la calidad del servicio que se está ofreciendo a los huéspedes. Mediante sus tareas de dirección.
* Evalúa la gestión de cada funcionario que están bajo su dependencia
* Dirige a los empleados y establece los lineamientos a seguir en las otras áreas como alojamiento, seguridad y alimentos
* Busca plena satisfacción al cliente
* Establece políticas a seguir, los planes operativos, planes de mejora, plan de incentivos del personal a cargo
* Elaboración de cuadros de turnos
* Seguimiento de indicadores, inventarios
* Reporte al gerente general de las no conformidades de los clientes y talento humano
* Participa en los comité de gerencia rindiendo un informe de la capacidad ocupacional, resoluctiva, no conformidades, sugerencias.

Contador o audictor de cuentas:

RECEPCIONISTA:

Es la cara visible, por lo tanto es importante mantener siempre una imagen arreglada , buenos modales, y la sonrisa, debe contar con ciertas habilidades comunicacionales que le permitan no solo llevar a cabo una buena relación con los huéspedes y potenciales clientes, sino también estar a la altura ante posibles quejas y reclamos.

* Es la persona responsable de tomar las reservas que se realizan mediante llamadas telefónicas
* Mantener el registro de entrada y salida de los clientes y atender todo tipo de consulta
* Reporte a la ama de llaves de las habitaciones que se encuentran reservadas

AMA DE LLAVES

* Es la responsable de mantener limpio el hotel
* Controla los suministros de ropa blanca y artículos de limpieza
* Custodia las llaves maestra del hotel
* Controlar el servicio de las camareras, conserge, lavandería
* Ser responsable de los uniformes del personal del hotel
* Solicita los servicios del departamento de mantenimiento para alguna área o habitación mediante reporte al director general.
* Solicitud de limpieza y desinfección de los cuartos

CAMARERA