



DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES Y HUÉSPEDES CON RESPECTO A SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En **LIBERTG HOTELS-SPA** se han definido los siguientes derechos y deberes respecto a su compromiso con la sostenibilidad:

LIBERTG HOTELS-SPA frente a su responsabilidad y su compromiso con el programa de sostenibilidad, definió los siguientes deberes y derechos, para los clientes, huéspedes, proveedores y colaboradores:

Derechos y Deberes de Clientes y Huéspedes

Derechos de Clientes y Huéspedes.

Los clientes y huéspedes de **LIBERTG HOTELS-SPA** tienen los siguientes derechos:

- A recibir un trato cordial, amable y respetuoso por parte del personal de **LIBERTG HOTELS-SPA**
- A recibir la información oportuna, clara y precisa referente a los comportamientos responsables durante su estadía y realización de actividades, recorridos en los sitios naturales, culturales y turísticos del destino, a acatar la legislación legal para la protección de riesgos sociales, flora, fauna y patrimonio cultural.
- A gozar de un ambiente armonioso durante su permanencia en **LIBERTG HOTELS-SPA**.
- A elegir el bien y/o servicio que mejor cumpla sus expectativas.
- A que se le informe nuestro compromiso con la sostenibilidad de **LIBERTG HOTELS-SPA** y del destino, así como del proceso que actualmente estamos adelantando para lograr la certificación en la NTS TS 002.
- A recibir información clara, oportuna y veraz referente a los productos y servicios que ofrece **LIBERTG HOTELS-SPA**, tanto para alojamiento como Alimentos y Bebidas, cumpliendo con lo establecido en el estatuto del consumidor; de manera que cumpla sus necesidades y expectativas.

Deberes de Clientes y Huéspedes.

Los clientes y huéspedes de **LIBERTG HOTELS-SPA** tienen los siguientes deberes:

- Cumplir las normas y reglamentos de **LIBERTG HOTELS-SPA**.
- Cuidar los ecosistemas existentes en los recorridos por los sitios naturales del destino, teniendo en cuenta los comportamientos responsables durante su estadía, realización de actividades y recorridos.
- Tratar al personal del hotel de una manera cortés, amable y respetuosa.

**Código
Versión: 0**

**Aprobado:
01/08/2019**

Página 1 de 2



- Cumplir con todas las normas y protocolos que le son informados antes de tomar la reservación y una vez se registra en la recepción del Hotel
- Hacer uso adecuado del Agua y Energía, teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas e informadas por **LIBERTG HOTELS-SPA.**
- Realizar de manera responsable la adecuada destinación de residuos sólidos y líquidos, utilizando de manera correcta los recipientes de residuos ubicados en todas las áreas de **LIBERTG HOTELS-SPA.**
- Informar a la administración de cualquier situación o comportamiento que atente contra la honra, la moral o incentive la explotación sexual y/o comercial de niños, niñas y adolescentes, así como de situaciones que atenten contra la tranquilidad y seguridad de **LIBERTG HOTELS-SPA.**
- No comercializar o extraer ningún elemento de Flora y Fauna, así como, elementos pertenecientes al patrimonio cultural del destino, cumpliendo la normatividad vigente.
- Ser un actor activo en el proceso de sostenibilidad.
- Cumplir las demás normas que estén vigentes al momento de hacer uso de los servicios del Hotel.

