

# PEQUEÑOS HOTELES CON ENCANTO by Prestige® ACUERDO DE AFILIACIÓN

---



Prestige Programs – Los Pequeños Hoteles con Encanto by Prestige® o Small Charming Hoteles by Prestige® (PHCE) - y el establecimiento Hotelero abajo identificado, acuerdan los siguientes términos para la afiliación del hotel al Programa de los Pequeños Hoteles con Encanto by Prestige que se denominará el **Programa o PHCE** en este documento:

## GENERALES

- El hotel hará parte de la red regional de Los Pequeños Hoteles con Encanto desarrollada por Prestige® Exclusive Small Hotels que tiene el propósito de agrupar y promover selectos hoteles pequeños que cumplan con los estándares y alto nivel de calificación bajo los **PARÁMETROS GENERALES DE VALORACIÓN** del Programa.
- Prestige® es una marca registrada y el presente Acuerdo no transfiere su propiedad. Permite su uso durante la vigencia de este Acuerdo.
- El propósito de este Acuerdo se ejecutará regionalmente.
- El hotel se compromete a cumplir los requisitos de ley y demás regulaciones necesarias para su funcionamiento en su país y región.
- El hotel informará clara y previamente a la Central de Información del Programa sobre políticas particulares para su promoción y de cualquier información especial que deba conocer y advertir a los clientes.
- El hotel aceptará y aplicará los acuerdos comerciales, promociones ó alianzas estratégicas que de manera exclusiva y con terceros, efectúe el Programa y que tengan el propósito de divulgarlo, de generar beneficios y/ó incrementar las ventas del hotel y que hayan sido notificados previamente a este, salvo negativa expresa y previa, de su parte.
- Todo cambio o adición a este Acuerdo, se hará en nota adicional, firmada por las partes.

## PROPÓSITOS

- Desarrollar las acciones propias de una agrupación que actúa como referente de alta calidad y un símbolo de exclusividad en pequeña hotelería.
- Promover en los mercados identificados, los productos y servicios del hotel bajo las condiciones de este Acuerdo.
- Comunicar una imagen de exclusividad mediante acciones, campañas de divulgación, publicidad asociada, alianzas y relaciones públicas.

## ACCIONES

- Promover al hotel mediante acciones comerciales grupales.
- Divulgar al hotel por diferentes medios.
- Dar de alta al hotel en la Central de Información, exclusiva del Programa.
- Incluir al hotel en el Directorio anual de los Pequeños Hoteles con Encanto by Prestige®.
- Incluir al hotel en la página Web de los Pequeños Hoteles con Encanto by Prestige®.
- Incluir el hotel en el motor de reservas en el Portal en la página de PHCE.

- Incluir al hotel en los acuerdos y alianzas comerciales exclusivas de la red.
- Incluir al hotel en promociones, eventos y ferias.

## **PROGRAMA DE CALIDAD**

- Considerar los PARÁMETROS GENERALES DE VALORACIÓN ó estándares de calidad suministrados.
- Mantener alto puntaje de calificación en las redes globales de medición de satisfacción como TripAdvisor.

## **COMPROMISOS DEL HOTEL**

- Suministrar oportuna y formalmente toda la información relacionada con el hotel, sus tarifas y en general la necesaria para la correcta y ágil promoción de sus productos y servicios.
- Divulgar la vinculación del hotel al Programa, en su gestión comercial.
- Distribuir los Directorios de Programa en las habitaciones y/o área de recepción o en áreas públicas.
- Designar la persona que mantenga efectiva coordinación y la autonomía necesaria para la relación con el Programa.
- Divulgar el Programa y sus símbolos/logos en el hotel y en las actividades externas y comerciales.
- Cumplir con los términos de los acuerdos comerciales o alianzas que desarrollen el Programa con terceros.
- Atender oportunamente, según este Acuerdo, los compromisos comerciales y económicos con el Programa.
- Considerar al Programa como su agrupación y Marca regional de Referencia, de esta manera abstenerse de participar en programas similares o que generen conflicto de interés o que tengan igual propósito o que afecten la discreción y la necesaria confidencialidad de la acción grupal del Programa. En caso de estar afiliado a otro grupo, marca o sistema de comercialización o proponerse hacerlo, el hotel debe anunciarlo oportunamente al Programa para su conocimiento y adaptación.
- Aceptar los bonos otorgados a los clientes que participen con Aliados en Programas de Promoción.
- Ofrecer efectivamente los beneficios prometidos a los miembros del Club de Fidelidad PRESTIGE WORLD o en los acuerdos y alianzas comerciales.
- Aceptar la tarjeta Prepago o Regalo que emita o apruebe PHCE según las condiciones que previamente se anuncien.
- Ofrecer al programa un mínimo de dos (2) habitaciones/noche al año, previa reservación y sujetas a cupo, para periodistas, escritores de viajes o diferentes promociones que beneficien al hotel.
- Mantener vigentes pólizas de seguros contra todo riesgo en cobertura a huéspedes y visitantes así como en responsabilidad civil por gestión.

## **RESPONSABILIDADES**

- Para todos los efectos el Programa y el Hotel son entidades legales diferentes.

## **SOLICITUDES Y RESERVACIONES**

- El hotel tomará y honrará las reservaciones solicitadas por la Central del Programa, de acuerdo a la disponibilidad y tarifa confirmada en cada ocasión y/o los espacios ofrecidos directamente en la página web de la Central o en el motor de reservas del portal.
- Los efectos o solución de las sobreventas que llegaren a presentarse por omisión en la notificación de disponibilidades o cambio de tarifas, son de responsabilidad del hotel.
- El Hotel ofrecerá a sus huéspedes el servicio de Información de la Central del Programa para reservar en otros hoteles del grupo.
- En general, los clientes solicitados o reservados por la Central, pagaran sus cuentas directamente en el hotel. No obstante, la Central podrá solicitar a los clientes el prepagado de una garantía de acuerdo a la siguiente cláusula o emitir una tarjeta prepagado como abono e identificación de cliente fiel.
- La Central de Información del Programa podrá efectuar el cobro de un Depósito de garantía que sea equivalente a la comisión correspondiente. En este caso, El hotel honrará la reserva como garantizada y considerará como pagada la comisión a la Central, salvo cancelación oportuna o cambios que se efectúen en tiempos, fechas, duración o cantidad de habitaciones de la correspondiente reserva. En estos casos el hotel y el Programa efectuaran los ajustes correspondientes.

## **MANEJO DE SOLICITUDES DE RESERVAS O INFORMACIÓN**

- Toda solicitud manual de reserva será notificada por email, registrada formalmente y a la vez, formalmente respondida por el hotel, con copia al Programa, en un lapso inferior a 4 horas.
- Las solicitudes de reservas de la Central podrán llegar al hotel por diferentes medios (teléfono, fax, internet, otros).
- Las reservas efectuadas por el portal motor en la página web del Programa serán automáticas y llegarán inmediatamente al hotel.
- El hotel administrará directamente su disponibilidad y las tarifas en el portal o asignará su manejo a la Central. Así, estas reservas funcionarán online y de manera automática. El hotel honrará toda reserva efectuada a través del portal, confirmará al cliente y notificará a la Central sobre su confirmación.
- El manejo de disponibilidades y tarifas es autónomo y de responsabilidad del hotel.
- Toda solicitud manual de reserva llevará un código designado por la central, que la identificará y al que se hará referencia en las comunicaciones y transacciones.
- Toda solicitud manual de reserva será contestada mediante email del hotel en un lapso menor a cuatro (4) horas, durante horario hábil, ó a 12 horas en horario no hábil y feriados.
- El hotel comunicará el nombre de la(s) persona(s) encargada(s) de manejar sus reservas, quien(es) serán los responsables de la relación con la Central.

## **TARIFAS**

- La Central aplicará y anunciará las tarifas comunicadas por el hotel, incluyendo las de temporadas y promocionales, como aparezca en la FICHA TÉCNICA. El hotel mantendrá actualizada a la Central de las variaciones en sus tarifas.
- El hotel se compromete a mantener paridad y consistencia tarifaria. Esto es, el hotel no concederá públicamente tarifas inferiores a las comunicadas, ofrecidas al Programa y aplicadas según este Acuerdo.

## **GARANTÍAS**

- Se podrá solicitar al cliente una garantía correspondiente al valor de la tarifa de una noche ó a la cantidad equivalente a la comisión que corresponde a la Central por la reservación. Para este efecto el hotel también aceptará el procedimiento de venta telefónica o no presencial con tarjetas de crédito ó una carta compromisoria, según políticas del hotel. El hotel hará efectiva su aplicación, según sus políticas.
- La central aceptará la aplicación, según convenio particular del hotel, de reservas garantizadas con las tarjetas de crédito.
- El hotel, entre sus opciones para pago, aceptará las tarjetas de crédito mas utilizadas.

## **CANCELACIONES**

- Se aceptará como oportuna la cancelación de una reservación hasta con 24 horas de anticipación a la llegada en baja temporada y 72 horas de anticipación, en alta temporada.
- Las temporadas aplicadas por el hotel, estarán formalmente indicadas en la FICHA TÉCNICA.
- Las cancelaciones tendrán un código asignado que indicará su validez y aceptación.

## **ESTRUCTURA ECONÓMICA**

- El hotel cancelará: un cargo anual de afiliación o Fee que se determina según la tarifa rack promedio multiplicada por el número de habitaciones (hasta 10 unidades) salvo otros términos que se acuerden. Cargos adicionales por acciones extraordinarias como eventos, ferias y otros, se acordarán previamente.

## **COMISIONES**

- La comisión por reservas que pagará el hotel a la Central es de 12% sobre el valor del alojamiento efectivo, es decir, del realmente utilizado por el cliente o la comisión que se pacte expresa y formalmente de otra manera. De todas formas, la comisión mínima será el equivalente en pesos a US 10. (cargo básico del operador internacional del motor de reservas).
- Las reservas solicitadas a la Central por otros canales, centrales de reservas, agencias mayoristas, gds's, portales u otros promotores y por lo tanto, también comisionables a ellas, se indicarán como tales y se les aplicará una única comisión diferencial sobre alojamiento, previamente acordada y si hay lugar a ella.
- Reservas que sean solicitadas por la Central pero correspondan a Acuerdos previos o individuales del hotel, no serán objeto de comisión pero tendrán un cargo de manejo único equivalente a \$US 10 por reserva.
- El hotel elaborará mensualmente una liquidación real y efectiva de las reservas generadas por las solicitudes de la Central a fin de conciliar la información. La Central podrá efectuar revisión física de la información.
- La Central facturará, periódicamente, las comisiones al hotel que las pagará dentro de los siguientes ocho días calendario a la presentación de la Cuenta. Las comisiones para terceros como agencias, portales y otros comercializadores, se pagarán en los términos que se pacten con ellos y será de directa responsabilidad su atención por parte del hotel. Incumplimientos que conlleven a efectos legales o económicos serán asumidos por el hotel directamente.

- Las retenciones en la fuente aplicables a este Acuerdo corresponden a servicios de promoción declarables y son de 4% sobre el valor de la cuenta de cobro.

## VIGENCIA

- Este Acuerdo tendrá una vigencia de 12 meses, prorrogables automáticamente por el mismo período, contados a partir de \_\_\_\_\_. Podrá terminarse de mutuo acuerdo ó suspenderse por incumplimiento de los compromisos descritos ó por notificación formal con 30 días de anticipación.
- Diferencias o controversias relativas a este Acuerdo se someterán a árbitros acordados entre las partes o los designados por la Camara de Comercio de Bogotá.

El Hotel:

\_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

Identificación:

Fecha: \_\_\_\_\_

Prestige Programs

Pequeños Hoteles con Encanto by  
Prestige®

Nombre:

\_\_\_\_\_

Identificación:

Para toda información adicional, favor contactar a Pequeños Hoteles con Encanto by Prestige® Calle 80 N°  
8-14. Tel.226 7247. Bogotá. Cel. 311 464 7570