

comfandi

Derechos y deberes del afiliado(a), beneficiario(a) y cliente

Alojamiento



Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes derecho a :



- 1 A recibir un **trato digno**, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.



- 2 A ejercer el **derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.



- 3 A presentar **peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos**, verbalmente por escrito o por cualquier otro medio idóneo.



- 4 A obtener **respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.



- 5 A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
-



- 6 A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
-



- 7 A recibir atención especial y preferente si se trata de **personas con discapacidad, niños, niñas adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores** y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
-



- 8 A ejercer cualquier otro **derecho** que le reconozcan la **Constitución y las leyes**.



- 9 A recibir un **servicio con calidad y seguridad**, acorde a la normatividad vigente para garantizar la implementación de los protocolos de bioseguridad.
-



- 10 A infraestructura adecuada, cómoda y funcional.
-



- 11 A recibir tu factura, indicando el valor total a cancelar, discriminando el precio y conceptos facturados
-



- 12 A expresar tu opinión sobre la calidad u oportunidad de nuestro servicio.



13 A conocer las prácticas ambientales sostenibles.



14 A ser partícipe de las campañas que la unidad hotelera programe **en prácticas sostenibles**.



15 Recibir los servicios de conformidad con las condiciones convenidas con el alojamiento.



16 Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del hotel.



17 Disfrutar las instalaciones disponibles durante su estancia

Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes el deber de:



- 1 Acatar la Constitución y las leyes.



- 2 Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.



- 3 Ejercer con **responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los **tiempos de los trámites y agilidad de respuesta** de los mismos.



- 4 **Entregar oportunamente** la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



- 5 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
-



- 6 Brindar un **trato respetuoso** con los colaboradores de Comfandi y sus aliados en la prestación del servicio.
-



- 7 Informarse sobre las condiciones de uso de los servicios de Comfandi
-



- 8 Acceder a los servicios de alojamiento de conformidad con lo efectivamente contratado.
-



- 9 Hacer un **uso adecuado** de las instalaciones.

- 10 Pagar el servicio según las condiciones establecidas.



- 11 Cumplir con el **reglamento interno** de hospedaje



- 12 Mantener un **trato respetuoso** con los demás usuarios.



- 13 Aceptar los servicios de conformidad con las condiciones convenidas con el hotel.



- 14 Conocer las **políticas, acciones, proyectos e iniciativas** que desarrolla el alojamiento en cuanto a la sostenibilidad en los aspectos ambiental, sociocultural y económico.





- 15 Cumplir los **requisitos legales para la prevención** de la explotación sexual de menores, explotación laboral infantil, tráfico ilegal de bienes culturales y tráfico ilegal de fauna y flora.
-



- 16 Brindar **respeto y trato amable** al personal del alojamiento.
-



- 17 Realizar la **separación adecuada de residuos** en los contenedores correspondientes.
-



- 18 Tomar las medidas tendientes a la **protección del medio ambiente** dando un uso racional a los servicios ofertados.

comfandi

Síguenos en:



@Comfandi