

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO TURÍSTICO OFERTADO POR BIENESWEB.COM

### ASPECTOS GENERALES:

Bienesweb.com representado por su gerente y propietario, es una empresa constituida legalmente por las leyes colombianas de acuerdo a su NIT .75.108.478 – 5 y Registro Nacional de Turismo RNT 47887 con funcionamiento en Colombia.

Esta empresa es una oficina de representación turística, en la cual se publican inmuebles de alojamiento turístico temporal de terceras personas naturales o jurídicas (servicio turístico ofertado); esta empresa actúa como una central de información y de gestión de reservas del servicio de alquiler de estos inmuebles, y se denominara en éstos términos y condiciones “BIENESWEB.COM”, las terceras personas naturales o jurídicas, propietarios de las propiedades publicadas para su alquiler se denominaran EL PROPIETARIO, y la persona interesada en alquilar alguna propiedad vacacional se denominara para los efectos de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES “ EL USUARIO”.

Los términos y condiciones descritas son aplicables al servicio de información, promoción y gestión realizado por BIENESWEB.COM y tanto EL PROPIETARIO como EL USUARIO se suscriben a las mismas.

En caso de que EL PROPIETARIO o EL USUARIO no acepten total o parcialmente los términos y condiciones no deberán hacer el proceso de reserva mediante BIENESWEB.COM, ya que se entenderá que al hacer la reserva aceptan de manera incondicional la totalidad de las mismas, renunciando a cualquier acción legal en contra de BIENESWEB.COM relacionada con aspectos establecidos y aceptados en los presentes términos y condiciones del proceso de gestión de reservas para el alquiler de propiedades y servicios complementarios.

### NATURALEZA DEL SERVICIO PRESTADO POR BIENESWEB.COM:

BIENESWEB.COM actúa bajo los parámetros establecidos en el Decreto 504 de 1997 modificado por el Decreto 2074 de 2003 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. De esta manera actúa entre EL USUARIO y EL PROPIETARIO mediante la publicación en sus sitios web y la gestión de reservas en los lugares publicados.

BIENESWEB.COM no es una inmobiliaria, no presta servicio de alojamiento de ningún tipo y no es parte responsable en los contratos de hospedaje que se generen entre EL USUARIO Y EL PROPIETARIO.

BIENESWEB.COM mediante sus sitios web ( [www.bienesweb.com](http://www.bienesweb.com) y [www.bienesweb.co](http://www.bienesweb.co) ) y otros anuncios publicitarios en diferentes páginas de internet, promociona los inmuebles para alojamiento turístico, la información e imágenes sobre cada uno de estos inmuebles la provee, autoriza y garantiza solamente EL PROPIETARIO. BIENESWEB.COM presume la buena fe de EL PROPIETARIO en tanto que la información que suministra es cierta y real para ser promocionada en los medios de promoción de BIENESWEB.COM.

Una vez EL USUARIO haga el respectivo pago de pre reserva o de reserva para el alquiler de algunos de los inmuebles publicados por BIENESWEB.COM, nace la relación comercial entre EL USUARIO Y EL PROPIETARIO, este contrato final que se configura entre EL USUARIO y EL PROPIETARIO se registrará por las leyes colombianas y normatividad existente relacionada con la materia, y de acuerdo a la naturaleza del mismo; en este caso BIENESWEB.COM no se suscribe, no actúa como parte, ni acepta compromisos ni responsabilidades distintas a las enmarcadas dentro de los presentes términos y condiciones descritas.

#### PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS:

Las reservas que se gestionan por parte de BIENESWEB.COM a petición de EL USUARIO se realizarán a través de internet mediante la cuenta de correo electrónico que sea informada por el siguiente correo electrónico: reservas@bienesweb.com, o telefónicamente por los agentes de bienesweb.com mediante los números de la empresa publicados en sus sitio web o anuncios complementarios.

Una vez EL USUARIO hace contacto a nuestra central de información, solicitando información sobre el inmueble para alojamiento turístico, en el término no mayor a 24 horas, se entrega la información sobre el valor y disponibilidad de uno o varios inmuebles, vía telefónica o por correo electrónico según el caso y facilidad para EL USUARIO.

Una vez EL USUARIO confirma su interés de reservar el inmueble de alojamiento turístico, se procede a informársele por correo electrónico o por vía escrita por los números de contacto publicados, los datos para el pago de la reserva, el monto del porcentaje a pagar para que sea efectiva la reserva, términos para los pagos, los saldos y pagos adicionales exigidos, además de todos los términos y condiciones respectivas del servicio de BIENESWEB.COM.

EL USUARIO debe leer los términos y condiciones de BIENESWEB.COM antes de proceder a realizar el pago de la reserva, ya que cómo se le informa previamente, con el pago está aceptando que leyó y se somete a los mismos. Así mismo, en la información de cotización de los inmuebles se especifica que servicios incluye y si procede a realizar el pago, está aceptando que son los servicios de alojamiento por los que está pagando a EL PROPIETARIO y por el servicio de gestión de la reserva de BIENESWEB.COM

Una vez EL USUARIO realiza el pago, debe enviar imagen clara del soporte del pago realizado, y solo hasta que BIENESWEB.COM verifique el pago con EL PROPIETARIO y con el soporte enviado por EL CLIENTE se entiende que se cumplió con el proceso de reserva.

Con la simple solicitud y con la respuesta de BIENESWEB.COM sobre el valor y disponibilidad de los inmuebles para alojamiento, no se entiende que hay un proceso de reserva.

Una vez verificado el pago con EL PROPIETARIO del inmueble elegido, BIENESWEB.COM, enviará por correo electrónico según la solicitud de EL USUARIO, los DATOS DE RESERVA donde se resumen los datos generales de la reserva gestionada en el inmueble elegido por EL USUARIO.

El pago del porcentaje inicial para el alquiler de un inmueble para alojamiento, deberá realizarse dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes a la confirmación de la disponibilidad del

inmueble, o en el plazo que se acuerde con el agente comercial de BIENESWEB.COM para cada caso en concreto, en este último caso debe confirmarse nuevamente la disponibilidad por EL USUARIO antes de realizar la consignación para el proceso de reserva si no lo realizó en la fecha estipulada de las 24 horas.

Si EL USUARIO no cumpliera con estos plazos y realiza el pago sin la debida disponibilidad el reembolso quedará supeditado a los tiempos que defina EL PROPIETARIO, previo descuento de los gastos bancarios incurridos o tasas obligatorias establecidas por el sistema financiero.

#### USO DEL ALOJAMIENTO:

Una vez EL USUARIO realice la cancelación total del valor del alquiler del inmueble y de los pagos adicionales del lugar escogido para alojamiento, se perfecciona un contrato directamente con EL PROPIETARIO, donde BIENESWEB.COM solo actúa como facilitador para informaciones adicionales que requiera EL USUARIO.

Entre EL USUARIO y EL PROPIETARIO se perfecciona su contrato de hospedaje de acuerdo a lo que se estipule al respecto por el Código de Comercio Colombiano y la Ley Nacional del Turismo Ley 300 de 1996 modificada por la Ley 1101 de 2006.

EL USUARIO debe hacer uso del inmueble solo para alojamiento turístico, no puede ser utilizado para ningún otro tipo de actividad lícita o ilícita que no sea el de alojamiento temporal para turismo.

EL USUARIO debe conservar y mantener el inmueble en buen estado durante su alojamiento y en caso de daño o pérdida de bienes y enseres del mismo, deberá responder y pagar el precio que en el mercado se valore la reparación o compensación del daño o del bien perdido.

EL USUARIO DEBE cumplir con las políticas, reglamentos, condiciones, términos, normas de convivencia, manuales de comportamiento, etc., que le sean informados al momento del ingreso al Establecimiento de alojamiento que reservó, de lo contrario puede ser exigido el abandono anticipado del inmueble sin derecho a reclamación de reembolsos o pagos de saldos que haya cancelado por el alquiler del inmueble.

EL USUARIO se da por informado al aceptar estos términos y condiciones que conoce que BIENESWEB rechaza y condena toda acción relacionada con la EXPLOTACION SEXUAL COMERCIAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA), y que en nuestra actividad de promoción y/o representación turística, denunciaremos ante las autoridades competentes, cualquier tipo de situación que pueda considerarse sospechosa o evidente de ESCNNA.

EL USUARIO se da por informado al aceptar estos términos y condiciones que conoce que BIENESWEB rechaza y condena toda acción relacionada con el TRAFICO DE ESPECIES, y que en nuestra actividad de promoción y/o representación turística, denunciaremos ante las autoridades competentes, cualquier tipo de situación que pueda considerarse sospechosa o evidente de tráfico de especies.

EL USUARIO se da por informado al aceptar estos términos y condiciones que en ninguno de los lugares promocionados por nuestra empresa se puede consumir sustancias psicoactivas ilegales; el

ingreso, posesión, consumo, venta, o cualquier otra actividad realizada con sustancias psicoactivas está PROHIBIDA dentro de los establecimientos de alojamiento y al momento de ser identificada esta situación, se dará por terminado el alojamiento sin lugar a devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo; además el USUARIO se da por informado que la empresa y/o EL PROPIETARIO del establecimiento reservado informará a las autoridades competentes del conocimiento de este tipo de hechos.

#### **SOBRECUIPOS:**

Hay sobrecupo cuando el número de huéspedes o personas es superior a las establecidas en la cotización de cada inmueble y en la información de pago de la reserva. El sobrecupo no es permitido, sin embargo, si ocurriera que el USUARIO y EL PROPIETARIO, acuerden un sobrecupo, EL PROPIETARIO estará en absoluta capacidad para cobrar una sobretasa por persona adicional, cuyo costo lo definirá EL PROPIETARIO. Dado el caso que EL USUARIO incumpla el pago de sus adicionales, se dará por terminado el servicio de alojamiento sin ningún tipo de reembolso de la reserva total. BIENESWEB.COM no autoriza ni es responsable por el sobrecupo que se permita ni por los cobros adicionales que le sean cobrados al USUARIO.

#### **DERECHOS DEL USUARIO:**

BIENESWEB.COM deberá resguardar y respetar los siguientes derechos de EL USUARIO:

\*Los datos personales entregados a BIENESWEB.COM son confidenciales y están protegidos de acuerdo a lo establecido por la normatividad colombiana para la protección de datos. Puede consultar la Ley de protección de datos buscando por LEY 1581 DE 2012.

En ningún caso los datos personales de los USUARIOS son entregados a terceras personas diferentes a EL PROPIETARIO, con quien EL USUARIO realiza la compra de un servicio de alojamiento.

\*EL USUARIO tiene derecho a saber que la operación de pago realizado a BIENESWEB.COM, así como los datos personales, será entregada a las autoridades colombianas que así lo exijan de acuerdo con sus funciones de control y vigilancia que determine la normatividad colombiana.

\*EL USUARIO tiene derecho a conocer que BIENESWEB.COM no es el propietario de ningún inmueble y que no suplanta a los mismos.

\*EL USUARIO tiene derecho a que los lugares que se le entregan para su conocimiento mediante correo electrónico como propuestas de alojamiento, se garantice que son lugares reales y que existen y operan como sitios de alojamiento en el momento de entrega de la información.

\*EL USUARIO tiene derecho a que se le resuelvan las dudas sobre información general de los lugares de alojamiento publicados.

\*EL USUARIO tiene derecho a diligenciar una encuesta de satisfacción una vez culminado el alojamiento.

## RESPONSABILIDADES:

Todas las fotografías existentes en los sitios web de BIENESWEB.COM son reales y obedecen a la autorización de EL PROPIETARIO para su publicación en los sitios web (www.bienesweb.com y www.bienesweb.co), éstas son facilitadas por EL PROPIETARIO y se presume su buena fé.

Igualmente se presume la buena fé de EL PROPIETARIO que la información dada a BIENESWEB.COM sobre los servicios especificados para cada Inmueble son los reales y existentes, al igual que la descripción específica de las características del mismo. En caso tal de que no correspondan al lugar descrito, la responsabilidad recae sobre EL PROPIETARIO exclusivamente y la reclamación deberá realizarse por EL USUARIO directamente a EL PROPIETARIO.

BIENESWEB.COM cumple con promocionar el turismo y las negociaciones de buena fe entre las partes; el valor o precio del alojamiento se encuentran acorde con precios del mercado y determinados por EL PROPIETARIO. Se vela porque la información publicada en los sitios web sea la más clara y exacta posible sobre los inmuebles publicados.

Por su condición de centro de información y promoción BIENESWEB.COM no tiene responsabilidad ni total, ni solidaria, ni subsidiaria relativa a cualquier aspecto relacionado con la ejecución o prestación del servicio de alojamiento y otros adicionales que se incluyan específicamente para cada caso, eximiéndose de cualquier responsabilidad por situaciones que puedan presentarse durante la prestación del servicio turístico, ante posibles pérdidas, daños personales o a bienes del USUARIO o del PROPIETARIO, accidentes, actos delincuenciales de terceros en contra de las partes, etc., o que resulten de hechos, actos u omisiones que se mencionan a continuación:

\*Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sea BIENESWEB.COM o sus empleados.

\*Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, condiciones climáticas o viales, orden público, eventos por fuerza mayor o caso fortuito o cualquier otra causa ajena al control o voluntad directa de BIENESWEB.COM o sus empleados; en este caso la política de reembolso de valores cancelados está sujeta a la de cada PROPIETARIO del inmueble escogido por EL USUARIO.

\*\*Daños en las propiedades que se produzcan durante la prestación del servicio de alojamiento turístico que limiten el total o parcial disfrute del servicio.

\*\*\*Cancelación inesperada por parte de EL PROPIETARIO por situaciones de su exclusiva responsabilidad durante el goce del servicio turístico, o por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

\*\*\*\*BIENESWEB.COM se reserva el derecho de cancelar el servicio de alojamiento turístico adquirido en situaciones inusuales que así lo exijan, pero tratando de sustituirlos con servicios comparables y/o acatando las condiciones de reembolsos que se definen a continuación.

## DEPOSITOS DE SEGURIDAD Y GARANTÍAS:

Cada lugar de alojamiento publicado tiene establecidas exigencias a las que EL USUARIO debe someterse para garantizar el buen cuidado de alojamiento, los muebles y enseres y zonas comunes

sobre las cuales el USUARIO haga uso durante su alojamiento, esos depósitos y garantías son establecidos por EL PROPIETARIO y se le informarán al EL USUARIO previo proceso de pago de la reserva, ya que con el pago de la reserva, se obliga a suscribir o pagar la garantía de daños o perjuicios que pueden ser alguna de estas modalidades:

\*DEPÓSITOS: Pago de un monto específico de dinero AL PROPIETARIO como seguridad en el evento de daños en el inmueble o muebles y enseres del mismo; una vez culminado el servicio de alojamiento sin novedades de daños para el PROPIETARIO por parte de EL USUARIO, se reembolsará el depósito a EL USUARIO.

\*GARANTÍAS: suscripción por parte de EL USUARIO de un título valor (pagaré) en blanco con carta de instrucciones debidamente diligenciada y de conocimiento de EL USUARIO, para la garantía por daños y perjuicios ocasionados por EL USUARIO durante el servicio de alojamiento. Una vez culminado el servicio de alojamiento sin novedades de daños o perjuicios para el PROPIETARIO por parte de EL USUARIO, se entregará el pagaré en blanco al EL USUARIO.

BIENESWEB.COM no es responsable de los conflictos que se generen por el reembolso o no reembolso de los depósitos por parte de EL PROPIETARIO, así como por el uso de EL PAGARÉ por parte del EL PROPIETARIO contra EL USUARIO en caso de hacerlo efectivo por daños y/o perjuicios que éste último ocasione en perjuicio del EL PROPIETARIO.

#### POLITICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS:

##### REGLA GENERAL:

No hay reembolsos de dinero.

En caso de cancelación por parte de EL USUARIO de la reserva ya pagada, EL USUARIO deberá comunicarse por escrito a BIENESWEB.COM, al correo electrónico de la empresa (reservas@bienesweb.com); y esto se le comunicará a EL PROPIETARIO para que de acuerdo con las políticas de cada inmueble proceda a responder sobre la viabilidad de los reembolsos; en caso de reembolsos por parte de EL PROPIETARIO se realizara a la cuenta del titular de la persona natural o jurídica que realizó la reserva.

En caso de reembolsos que apliquen de acuerdo a las políticas del sitio de alojamiento elegido, EL USUARIO de manera concertada con EL PROPIETARIO definirá la forma del reembolso mediante la intermediación de BIENESWEB.COM, aclarando que quien tiene la responsabilidad del reembolso es de EL PROPIETARIO y no de BIENESWEB.COM.

##### POLÍTICA DE CADA PROVEEDOR:

Cada lugar publicado en los sitios web de BIENESWEB.COM, tiene distintas políticas de reembolsos o de no reembolsos, lo cual excluye a BIENESWEB.COM de cualquier obligación por estos motivos con EL USUARIO.

No obstante, BIENESWEB.COM procurara intermediar entre EL USUARIO y EL PROPIETARIO para una solución satisfactoria entre las partes. Sin embargo, se reitera que no es un aspecto donde BIENESWEB.COM pueda tener incidencia o responsabilidad.

En cada uno de los links de los inmuebles para alquiler se encuentra la información relacionada con reembolsos por cancelaciones, de esta manera cuando EL USUARIO escoja algún lugar DEBE LEER Y TENER CLARA LA INFORMACIÓN SOBRE ESTAS POLÍTICAS ANTES DE PROCEDER A REALIZAR LA RESERVA, YA QUE SE REITERA QUE SON ACEPTADAS CON EL PAGO REALIZADO.

En la información de cada inmueble de [www.bienesweb.com](http://www.bienesweb.com) y [www.bienesweb.co](http://www.bienesweb.co) encontrara la información detallada sobre la política de cancelación y reembolsos, solicitamos a nuestros USUARIOS que una vez escoja el lugar de alojamiento turístico de su preferencia verifique esta información de la política de cancelaciones y desembolsos antes de proceder a realizar pago alguno, ya que con el primer pago realizado se compromete y obliga a aceptarlas y cumplirlas.

#### RECLAMACIONES:

Las reclamaciones por el servicio de información y gestión de la reserva realizada por BIENESWEB.COM, se recibirán en el correo electrónico [reservas@bienesweb.com](mailto:reservas@bienesweb.com)

Las reclamaciones por el servicio de alojamiento turístico deberá realizarlas directamente a EL PROPIETARIO, y si lo desea con copia a BIENEWEB.COM para gestionar una respuesta oportuna.

En caso de que EL USUARIO considere que EL PROPIETARIO no cumplió con el servicio de alojamiento turístico podrá presentar sus quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, organismo de control para la protección al consumidor.

#### SOLICITUDES ESPECIALES:

Si el cliente tiene alguna petición especial, BIENESWEB.COM la transmitirá, bien verbalmente o por escrito al respectivo PROPIETARIO, sin que esto suponga garantía alguna de que dicha petición sea atendida.

#### PROPIEDAD INTELECTUAL:

BIENESWEB.COM no autoriza ni expresa y tácitamente a ningún tercero, persona natural o jurídica, el uso, publicación, reproducción, copia, almacenamiento, referencia o cualquier acción relacionada con la información contenida en sus sitios web, sus correos electrónicos, formatos, comprobantes o información en redes sociales son fines diferentes a adquirir el servicio de BIENESWEB.COM

Los textos y elementos gráficos son de titularidad exclusiva de BIENEWEB.COM.

El incumplimiento de estos parámetros faculta a BIENESWEB.COM instaurar las acciones legales a que haya lugar.

#### CLAUSULA FINAL:

En caso de que EL USUARIO no acepte los anteriores términos y condiciones, NO DEBERÁ REALIZAR PAGO PARCIAL O TOTAL ALGUNO NI UTILIZAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR BIENESWEB.COM, ya que al realizarlo EL USUARIO acepta que entiende, acepta y se obliga al cumplimiento de todos los términos y condiciones descritos anteriormente.

Así mismo EL PROPIETARIO que realice reservas gestionadas por BIENESWEB.COM conoce y se somete a los TERMINOS Y CONDICIONES aquí establecidos y conoce que es quien es el responsable del servicio de alojamiento publicado por BIENESWEB.COM

Los presentes TERMINOS Y CONDICIONES pueden sufrir cambios o modificaciones permanentes, actualizaciones, los cuales serán comunicados a los USUARIOS con la publicación de los mismos en las páginas oficiales [www.bienesweb.com](http://www.bienesweb.com) y [www.bienesweb.co](http://www.bienesweb.co)

Las modificaciones, cambios o actualizaciones en los términos y condiciones, no cambian la naturaleza jurídica y comercial de BIENESWEB.COM, ni comprometen la responsabilidad de cualquiera de las partes (EL USUARIO, EL PROPIETARIO) adquirida con anterioridad de reservas ya gestionadas a la fecha de la última actualización.

#### REQUISITO DE IDENTIFICACIÓN DE HUESPEDES EN GENERAL Y CONDICIÓN ESPECIAL PARA MENORES DE 18 AÑOS:

En todos los casos sin excepción alguna, las personas cuando se presenten a hacer uso del alojamiento, deberán presentar cédula de ciudadanía vigente, en el caso de los menores de 7 años, deberán presentar Registro Civil de Nacimiento y menores de edad entre 7 y 18 años presentarán Tarjeta de Identidad. En caso contrario, NO se permitirá la entrada de las personas que no cuenten con los documentos mencionados, así mismo, es requisito indispensable que los menores de 18 años que no viajen con sus padres, lleven consigo y presenten un permiso autenticado ante notaria firmado por alguno de sus padres, donde conste que autorizan a sus hijos a viajar con terceras personas y sobre los cuales está su cuidado y responsabilidad.

Si no se cumplen los anteriores requisitos, NO DEBERÁ HACER EL PAGO DE LA RESERVA, ya que se entiende que al pagar se compromete a cumplir a cabalidad este requisito y de no cumplirlo entiende que NO SE LE HARA DEVOLUCIÓN DEL DINERO CANCELADO ni se le permitirá el ingreso a las personas que no cumplan con esta norma.

Fecha de última actualización de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES del servicio de BIENESWEB.COM: 13 de febrero de 2018 (Anteriores: 4 de marzo de 2017 - 13 de enero de 2015)