

HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

### **Política de Sostenibilidad y accesibilidad**

#### **I. Objeto**

HOTELES ILAR<sup>1</sup>, (en adelante “Hoteles Ilar”), en cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo sostenible, accesibilidad universal, responsabilidad social empresarial y protección ambiental, adopta la presente Política de Sostenibilidad y Accesibilidad (en adelante, la “Política”).

Por medio de este documento, Hoteles Ilar establece los principios, lineamientos y compromisos institucionales que orientan su gestión hacia el desarrollo de una operación turística, médica y de bienestar ética, responsable, incluyente y respetuosa con el entorno natural y social.

Esta Política será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados comerciales, clientes, afiliados y demás partes interesadas que participen en las actividades de Hoteles Ilar o interactúen con sus servicios y canales de comunicación.

Hoteles Ilar desarrolla sus actividades conforme a los principios de legalidad, transparencia, sostenibilidad, accesibilidad, responsabilidad social, eficiencia en el uso de los recursos y respeto por la diversidad cultural, en armonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS 003, 004 y 005), la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), la Ley 2068 de 2020, la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) y demás disposiciones aplicables.

En desarrollo de su objeto social, Hoteles Ilar integra la sostenibilidad y la accesibilidad como ejes transversales en sus servicios turísticos, de bienestar y turismo médico, procurando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar de las personas y la preservación del medio ambiente en todas las etapas de su operación.

---

<sup>1</sup> Se entenderá como HOTELES ILAR las siguientes sociedades que desempeñan el servicio de alojamiento: Fundación Amigos de la Salud Virgen de Manaré, identificada con NIT 900.144.943-3; ILAR CALI SPV S.A.S., identificada con NIT 901724381-7; ILAR CORFERIAS identificada con NIT 901.758.197-4; Ilar 74 SPV S.A.S., identificada con NIT 901.852.823-9



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

## II. Alcance

La presente Política de Sostenibilidad y Accesibilidad aplica a todas las actividades, servicios, operaciones y relaciones comerciales desarrolladas por HOTELES ILAR, incluyendo sus programas de turismo de bienestar, alojamiento, transporte y servicios complementarios, así como a todas las personas naturales o jurídicas que interactúen con la compañía.

Esta Política es de cumplimiento obligatorio para los empleados, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, clientes, afiliados y comunidades locales que participen o se vinculen en la gestión operativa y administrativa de Hoteles Ilar, directa o indirectamente.

Hoteles Ilar actúa como responsable de la gestión sostenible y accesible de sus servicios, y en tal virtud implementará todas las acciones técnicas, administrativas, sociales y ambientales necesarias para garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en esta Política, así como de la normativa nacional e internacional aplicable en materia de turismo sostenible, accesibilidad universal, equidad social y responsabilidad ambiental.

En consecuencia, las disposiciones aquí contenidas serán aplicables tanto a las operaciones actuales de Hoteles Ilar como a los servicios o proyectos futuros que sean desarrollados o gestionados directamente por la compañía, o a través de terceros aliados, operadores o proveedores certificados, con quienes se suscriban acuerdos que aseguren el cumplimiento de la Ley 300 de 1996, la Ley 2068 de 2020, las NTS-TS vigentes y las políticas corporativas internas de sostenibilidad.

## III. Marco legal normativo

La presente Política de Sostenibilidad y Accesibilidad se enmarca en las disposiciones legales nacionales e internacionales que promueven el turismo responsable, sostenible, inclusivo y accesible, conforme a los principios del desarrollo sostenible reconocidos por el Estado colombiano.

En especial, HOTELES ILAR fundamenta esta política en las siguientes normas y directrices:

- Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, modificada por la Ley 2068 de 2020, que establece la sostenibilidad como principio rector de la actividad turística en Colombia.
- Decreto 1074 de 2015, que compila las normas del sector Comercio, Industria y Turismo, incluyendo las disposiciones relacionadas con la gestión sostenible en el turismo.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

- Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS 003, 004 y 005), expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y el ICONTEC, que fijan los criterios y lineamientos para agencias de viajes, operadores turísticos y alojamientos sostenibles.
- Ley 1346 de 2009, mediante la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU), promoviendo la accesibilidad universal y la inclusión plena en todos los entornos.
- Ley 1618 de 2013, que establece las disposiciones para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, que protege los derechos de los usuarios y consumidores de servicios turísticos.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales, aplicable en el tratamiento responsable de la información personal.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, incorporados por Colombia a su marco de política pública, con especial énfasis en los ODS 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17.

Hoteles Ilar se compromete a cumplir y promover el respeto por estas disposiciones legales y por las directrices emitidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y demás autoridades competentes, garantizando una operación ética, transparente y sostenible en todos sus ámbitos de acción.

#### IV. Definiciones

- **SOSTENIBILIDAD:** Principio que busca equilibrar el desarrollo económico, la protección ambiental y el bienestar social en las operaciones turísticas, garantizando el uso responsable de los recursos naturales y el respeto por las comunidades locales y la diversidad cultural.
- **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Condición que permite a todas las personas, sin distinción de edad, género o discapacidad, disfrutar y utilizar los entornos, servicios y productos turísticos en igualdad de condiciones, conforme a la Ley 1346 de 2009 y las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS).



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

- **USUARIO o VISITANTE:** Persona natural o jurídica que accede, utiliza o participa en los servicios, instalaciones o actividades desarrolladas por HOTELES ILAR, de manera directa o a través de terceros aliados.
- **CLIENTE:** Usuario que establece una relación contractual con Hoteles Ilar para la adquisición o disfrute de sus servicios turísticos, médicos, de bienestar o intermediación.
- **COMUNIDAD LOCAL:** Conjunto de personas o grupos sociales que habitan en las áreas donde Hoteles Ilar desarrolla sus actividades o mantiene vínculos de cooperación, participación o impacto social.
- **ALIADO ESTRATÉGICO:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, con la cual Hoteles Ilar mantiene acuerdos comerciales, operativos o institucionales para la prestación conjunta de servicios turísticos, médicos o de bienestar, bajo estándares de sostenibilidad.
- **PARTES INTERESADAS:** Personas, grupos u organizaciones que afectan o pueden verse afectadas por las decisiones, operaciones o políticas de Hoteles Ilar, incluyendo empleados, proveedores, clientes, comunidades locales y autoridades.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE):** Compromiso voluntario de la empresa con el desarrollo sostenible, mediante la gestión ética y transparente de sus impactos sociales, ambientales y económicos.
- **IMPACTO AMBIENTAL:** Cualquier alteración positiva o negativa generada sobre el medio ambiente como resultado de las actividades de Hoteles Ilar o de sus aliados comerciales.
- **MEJORA CONTINUA:** Proceso sistemático de evaluación y ajuste permanente de las prácticas empresariales, con el fin de aumentar la eficiencia, reducir impactos negativos y fortalecer el compromiso con la sostenibilidad y la accesibilidad.
- **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Evento imprevisible, irresistible o ajeno a la voluntad de las partes que impide parcial o totalmente el cumplimiento de las obligaciones, sin que exista culpa o negligencia.

## V. Principios

HOTELES ILAR orienta todas sus actividades bajo los siguientes principios de sostenibilidad y accesibilidad, que reflejan su compromiso con el turismo responsable, ético e incluyente:

### a) Responsabilidad Ambiental

Hoteles Ilar promueve la prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales derivados de su operación. Fomenta el uso eficiente de los recursos naturales, la



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

reducción de residuos y emisiones, y la protección de los ecosistemas y la biodiversidad en los destinos donde actúa.

b) Responsabilidad Social y Cultural

La compañía reconoce y valora la diversidad cultural y social de las comunidades anfitrionas, promoviendo relaciones de respeto, equidad y cooperación. Todas las actividades turísticas y médicas se desarrollan en armonía con las tradiciones locales y el patrimonio material e inmaterial de las regiones.

c) Accesibilidad Universal e Inclusión

Hoteles Ilar garantiza el acceso equitativo a sus servicios para todas las personas, sin distinción de edad, género, origen, condición física, sensorial o cognitiva. Implementa medidas progresivas para eliminar barreras físicas, tecnológicas y actitudinales, en cumplimiento de la Ley 1346 de 2009, la Ley 1618 de 2013 y las NTS-TS aplicables.

d) Ética, Transparencia y Buen Gobierno

La empresa actúa bajo principios de integridad, legalidad y transparencia en todas sus relaciones con clientes, proveedores, empleados y aliados. Promueve la conducta responsable, la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción y el fraude.

e) Educación y Sensibilización

Hoteles Ilar impulsa procesos permanentes de formación ambiental, social y cultural entre sus colaboradores, clientes, aliados y comunidades locales, fomentando hábitos sostenibles y el respeto por la naturaleza y la diversidad.

f) Mejora Continua y Responsabilidad Compartida

La organización evalúa de manera constante su desempeño ambiental y social, promoviendo la innovación, la eficiencia y la participación de todos los grupos de interés en la gestión sostenible.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

## VI. Gestión ambiental

HOTELES ILAR promueve la gestión ambiental responsable como parte integral de su estrategia corporativa, reconociendo que la protección del entorno natural es esencial para el desarrollo del turismo sostenible y del bienestar de las comunidades receptoras.

La compañía se compromete a prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales generados por sus actividades, servicios y operaciones, mediante la adopción de buenas prácticas, el cumplimiento normativo y la mejora continua de sus procesos.

En desarrollo de este compromiso, Hoteles Ilar implementa las siguientes acciones:

- Uso eficiente de recursos naturales: aplica prácticas de ahorro de agua y energía en sus oficinas, instalaciones y operaciones logísticas, así como en los servicios prestados por sus aliados.
- Gestión integral de residuos: fomenta la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, priorizando la eliminación progresiva de plásticos de un solo uso y de insumos no biodegradables.
- Compras y consumo responsable: da prioridad a proveedores que demuestren compromiso ambiental y ofrezcan productos sostenibles, locales o de bajo impacto ecológico.
- Movilidad sostenible: promueve el uso de medios de transporte eficientes, compartidos o de bajas emisiones, y la compensación de la huella de carbono asociada a sus operaciones turísticas y médicas.
- Sensibilización ambiental: desarrolla campañas de educación y comunicación dirigidas a empleados, clientes y aliados sobre buenas prácticas de protección ambiental, conservación de recursos y cambio climático.
- Cumplimiento normativo: garantiza el acatamiento de las regulaciones ambientales vigentes en Colombia y de los lineamientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el MinCIT.

Hoteles Ilar entiende que su participación en el turismo médico y de bienestar conlleva una responsabilidad ecológica que trasciende la prestación de servicios. Por ello, incorpora criterios ambientales en todas las etapas de su operación, buscando el equilibrio entre la calidad del servicio, la salud de las personas y la preservación del planeta.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

## VII. Inclusión, Diversidad y Accesibilidad Universal

HOTELES ILAR adopta la inclusión social y la accesibilidad universal como principios fundamentales de su gestión sostenible, garantizando que todas las personas, sin distinción alguna, puedan acceder y disfrutar de sus servicios turísticos, médicos y de bienestar en condiciones de equidad, seguridad, autonomía y dignidad.

En cumplimiento de la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), la Ley 1618 de 2013, la Ley 1752 de 2015 (por la cual se sanciona la discriminación), y las NTS-TS 003 y 004, Hoteles Ilar se compromete a:

- Garantizar la accesibilidad física y espacial en sus instalaciones y en aquellas de sus aliados estratégicos, mediante adecuaciones graduales que faciliten el desplazamiento de personas con movilidad reducida o discapacidad.
- Implementar accesibilidad comunicacional, ofreciendo información clara, visible y comprensible para todos los usuarios, a través de canales digitales y físicos compatibles con tecnologías asistivas (lectores de pantalla, textos alternativos, subtítulos, etc.).
- Fomentar la accesibilidad actitudinal, capacitando a su personal en atención empática, lenguaje inclusivo, trato digno y respeto por la diversidad.
- Promover la igualdad de oportunidades laborales, garantizando la no discriminación en los procesos de selección, contratación y desarrollo profesional.
- Asegurar la atención prioritaria y acompañamiento a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y otros grupos en condición de vulnerabilidad, de acuerdo con el principio de equidad y trato digno.
- Desarrollar contenidos y experiencias turísticas accesibles, que integren el bienestar, la salud y la recreación de manera incluyente, bajo criterios de diseño universal.
- Difundir una cultura de respeto, inclusión y diversidad, promoviendo campañas internas y externas que fortalezcan la sensibilización sobre los derechos de las personas con discapacidad y la eliminación de barreras sociales.

Hoteles Ilar concibe la accesibilidad universal no solo como una obligación legal, sino como un valor esencial de su modelo de turismo responsable, comprometido con el bienestar, la equidad y la participación plena de todas las personas.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

### VIII. Compromiso con la Comunidad Local

HOTELES ILAR reconoce que el turismo sostenible solo es posible cuando genera beneficios reales, participativos y duraderos para las comunidades anfitrionas. Por ello, orienta sus operaciones hacia el fortalecimiento social, cultural y económico de las regiones donde desarrolla sus actividades.

En cumplimiento de los principios de responsabilidad social empresarial, equidad y solidaridad comunitaria, Hoteles Ilar se compromete a:

- Priorizar la contratación de talento y proveedores locales, impulsando el empleo digno, la economía regional y la formalización laboral.
- Promover la compra responsable de bienes y servicios que provengan de emprendimientos locales, microempresas y organizaciones comunitarias.
- Incorporar en sus programas turísticos la promoción de la cultura, artesanía, gastronomía y tradiciones locales, fortaleciendo el sentido de identidad y orgullo territorial.
- Apoyar iniciativas sociales, educativas, culturales y ambientales que contribuyan al bienestar de la comunidad, especialmente aquellas relacionadas con salud, sostenibilidad y desarrollo humano.
- Fomentar el respeto y la valoración del patrimonio material e inmaterial, así como de los derechos colectivos de los pueblos y comunidades receptoras.
- Promover espacios de participación y diálogo con las comunidades locales, buscando construir relaciones colaborativas y sostenibles en el tiempo.
- Evitar cualquier forma de explotación o impacto negativo sobre las comunidades, garantizando que sus actividades se desarrollen bajo los principios de ética, equidad y responsabilidad compartida.

Hoteles Ilar considera a las comunidades locales aliadas estratégicas en la gestión del turismo responsable y en la construcción de territorios sostenibles, reafirmando su compromiso con el crecimiento inclusivo, la cohesión social y el respeto por la diversidad cultural del país.

### IX. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

HOTELES ILAR estructura su gestión sostenible y su estrategia corporativa en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, los cuales orientan sus acciones hacia un desarrollo inclusivo, justo y respetuoso con el medio ambiente.





<b>HOTELES ILAR</b>	
<b>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD</b>	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

En este sentido, Hoteles Ilar se compromete especialmente con los siguientes objetivos:

ODS	Compromiso de Hebrara
ODS 3 – Salud y Bienestar	Promover el turismo médico y de bienestar de manera ética y responsable, garantizando atención integral, segura y de calidad para todos los usuarios.
ODS 5 – Igualdad de Género	Fomentar la participación equitativa de mujeres en todos los niveles de la organización, impulsando la igualdad de oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación.
ODS 8 – Trabajo Decente y Crecimiento Económico	Generar empleo digno, formal y sostenible, fortaleciendo la cadena de valor local y la competitividad regional.
ODS 10 – Reducción de las Desigualdades	Promover el acceso equitativo a los servicios turísticos y médicos, garantizando la inclusión de personas en condición de vulnerabilidad o con discapacidad.
ODS 11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles	Favorecer un turismo responsable que respete la infraestructura urbana, la cultura local y el ordenamiento ambiental de los destinos.



<b>HOTELES ILAR</b>	
<b>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD</b>	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

ODS 12 – Producción y Consumo Responsables	Implementar prácticas sostenibles en sus procesos, optimizar recursos, reducir residuos y promover la economía circular.
ODS 13 – Acción por el Clima	Medir, reducir y compensar la huella de carbono de sus operaciones, promoviendo la movilidad limpia y la eficiencia energética.
ODS 16 – Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	Operar bajo principios éticos, transparentes y de cumplimiento normativo, fortaleciendo la confianza de clientes, aliados y comunidades.
ODS 17 – Alianzas para Lograr los Objetivos	Establecer acuerdos y sinergias con instituciones públicas, privadas, académicas y comunitarias para potenciar la sostenibilidad del turismo y el bienestar.

A través de la implementación de estos compromisos, Hoteles Ilar busca consolidarse como una empresa referente en turismo sostenible, accesible e inclusivo, contribuyendo activamente al cumplimiento de la Agenda 2030 y al desarrollo integral de los territorios donde opera.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

#### X. Implementación y Seguimiento

HOTELES ILAR adopta un Sistema Interno de Gestión Sostenible y Accesible, orientado a garantizar la aplicación, medición y mejora continua de los compromisos establecidos en la presente política.

Para tal fin, la empresa implementa mecanismos de planificación, seguimiento, evaluación y reporte, que aseguran la incorporación transversal de los principios de sostenibilidad y accesibilidad en todos sus procesos operativos, administrativos y estratégicos.

En desarrollo de este compromiso, Hoteles Ilar:

- Define indicadores de desempeño ambiental, social y económico, en concordancia con los criterios de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Realiza evaluaciones y auditorías internas periódicas, con el fin de identificar oportunidades de mejora, verificar el cumplimiento normativo y fortalecer las buenas prácticas empresariales.
- Publica anualmente resultados de sostenibilidad, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas ante sus grupos de interés.
- Establece mecanismos de participación y comunicación para que colaboradores, clientes, comunidades locales y aliados estratégicos puedan aportar sugerencias o reportar incidencias relacionadas con el cumplimiento de esta política.
- Desarrolla programas de formación y sensibilización para su personal y socios estratégicos, enfocados en sostenibilidad, inclusión, derechos humanos y accesibilidad universal.
- Coordina acciones de mejora continua, priorizando aquellas que contribuyan directamente a la reducción de impactos ambientales, la equidad social y la eficiencia económica.

Todas las acciones derivadas de esta política se desarrollarán en coherencia con los lineamientos de las NTS-TS, la ISO 14001 (Gestión Ambiental), la ISO 26000 (Responsabilidad Social Empresarial) y los estándares nacionales e internacionales de turismo responsable.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

## **XI. Responsabilidad Limitada y Exoneración de Hoteles Ilar**

HOTELES ILAR, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables, actúa como intermediario en la prestación de servicios turísticos, médicos, hoteleros, de transporte y de bienestar ofrecidos por sus aliados estratégicos.

Por lo tanto, la responsabilidad de Hoteles Ilar se limita a la gestión, coordinación y verificación de dichos servicios, garantizando que los proveedores seleccionados cumplan con la legislación vigente, los estándares de calidad y los principios de sostenibilidad.

Hoteles Ilar no se hace responsable directa o solidariamente por daños, pérdidas, accidentes, demoras o perjuicios ocasionados por causas ajenas a su control, tales como:

- Fallas, omisiones o incumplimientos de los prestadores directos de los servicios.
- Cancelaciones o modificaciones derivadas de condiciones climáticas, emergencias sanitarias, decisiones gubernamentales, huelgas, conflictos sociales u otros casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Errores o afectaciones originadas por información inexacta o incompleta proporcionada por el usuario.

En todos los casos, Hoteles Ilar actuará con diligencia, buena fe y compromiso de servicio, procurando mediar y facilitar soluciones razonables entre las partes, sin que ello implique asumir responsabilidades económicas o contractuales más allá de su rol de intermediación.

Asimismo, la compañía mantiene su compromiso de protección al consumidor turístico, garantizando el derecho de los usuarios a recibir información clara, veraz, completa y transparente, conforme al artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 300 de 1996 y la Ley 2068 de 2020.

## **XII. Derechos del Usuario Turístico y Deberes del Consumidor**

En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 300 de 1996, la Ley 2068 de 2020 y demás disposiciones aplicables, HOTELES ILAR garantiza la protección de los derechos



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

de los usuarios turísticos y promueve el ejercicio responsable de sus deberes, en el marco de los principios de sostenibilidad, accesibilidad e inclusión.

### **Derechos del Usuario Turístico**

Los usuarios, clientes o visitantes de Hoteles Ilar tienen derecho a:

- Recibir información clara, veraz, completa y oportuna sobre los servicios contratados, sus condiciones, tarifas, políticas de cancelación y reembolso.
- Acceder a canales de atención eficientes y accesibles para la presentación de solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).
- Obtener comprobantes de pago y documentos contractuales que acrediten la reserva o adquisición del servicio.
- Ser informados de manera previa y comprensible sobre los riesgos inherentes a la actividad turística o médica contratada.
- Recibir un trato digno, respetuoso y no discriminatorio, sin importar su origen, condición física, género, edad o cualquier otra circunstancia personal.
- Participar en experiencias y servicios que promuevan la sostenibilidad, la inclusión social y el respeto por el entorno natural y cultural.

### **Deberes del Consumidor**

Los usuarios y consumidores tienen la responsabilidad de:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada al momento de contratar o utilizar los servicios.
- Cumplir con los requisitos legales, sanitarios y migratorios exigidos para la realización de sus viajes o procedimientos.
- Respetar las normas de convivencia, seguridad, cuidado ambiental y conducta ética en todos los espacios donde se desarrollen actividades turísticas o médicas.
- Hacer uso responsable de los recursos naturales, instalaciones y bienes puestos a su disposición por Hoteles Ilar o sus aliados.
- Abstenerse de realizar conductas irrespetuosas, fraudulentas, abusivas o ilegales hacia el personal, la imagen o los aliados de la compañía.



HOTELES ILAR	
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD	
Primera versión 001-2025	27/11/2025

Hoteles Ilar podrá negar, cancelar o suspender cualquier servicio cuando el usuario incurra en comportamientos contrarios a la ley, a la moral, a la convivencia o a los principios de sostenibilidad y respeto, sin que ello implique obligación de reembolso, conforme a la Ley 679 de 2001 y el Código Penal Colombiano.

### **XIII. Contacto Legal y Administrativo**

Para consultas, reclamaciones, sugerencias o requerimientos relacionados con la Política de Sostenibilidad y Accesibilidad y con los servicios prestados por HOTELES ILAR, los usuarios, clientes, aliados y comunidades pueden comunicarse a través de los siguientes canales oficiales:

**ILAR CALI SPV S.A.S.**

**NIT:** 901.724.381-7

**Correo electrónico:** [info@hotelesilar.com](mailto:info@hotelesilar.com)

**Teléfono / WhatsApp:** +57 324 339 6052

**Dirección:** Bogotá D.C., Colombia

**Sitio web:** [www.hotelesilar.com](http://www.hotelesilar.com)

Las solicitudes serán atendidas por el Área de Servicio al Cliente y Atención al Usuario, conforme al procedimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), garantizando respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

En caso de que el usuario considere que la respuesta no ha sido satisfactoria o que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Delegatura para la Protección del Consumidor), a través del portal oficial: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Hoteles Ilar reafirma su compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la mejora continua, asegurando que todos los procesos y servicios se desarrollen bajo los principios de sostenibilidad, accesibilidad y responsabilidad social.

