



Políticas Celestino Spa

- ❖ Celestino Spa es un establecimiento libre de drogas y cigarrillos.
- ❖ No se permite el ingreso de mascotas.
- ❖ No está permitido grabar la sesión de masaje. La terapeuta tendrá la potestad de detener la sesión si no se cumple esta regla.
- ❖ En Celestino Spa mantenemos una política de cero tolerancia frente a cualquier comportamiento inapropiado, incluyendo insinuaciones de carácter sexual, acoso o maltrato hacia nuestro personal. Cuidamos el bienestar y el respeto mutuo dentro de nuestro espacio, por lo cual, ante cualquier conducta inadecuada, la terapeuta está autorizada a interrumpir inmediatamente la sesión. Además, a quien incurra en este tipo de comportamientos se le restringirá de manera definitiva el ingreso al establecimiento.
- ❖ Si desea adquirir uno de nuestros paquetes con decoración se debe realizar un anticipo del 50% del valor, el cual será tomado como saldo a favor al realizar el pago total. Si por algún motivo necesita cancelar su cita, por favor hacerlo con un día de anticipación, de lo contrario, no se tomará el valor del anticipo para una futura reserva y en caso de no presentarse a la cita no se hará devolución de este valor.
- ❖ **Cancelaciones:** Si necesita cancelar su reserva, por favor hágalo con al menos un día de anticipación o, como máximo, 5 horas antes de la cita. En caso de inasistencia (no-show), la cita no será reagendada. Si está redimiendo un bono o tarjeta de regalo y no se presenta, deberá pagar una tarifa de 100.000 COP para poder reagendar.

Restricciones de Atención:

- ❖ Atendemos únicamente a personas mayores de 18 años (ver siguiente página para más información).
- ❖ Para mujeres embarazadas, no realizamos masajes ni tratamientos a mujeres con menos de 3 meses (12 semanas) de gestación, ya que no contamos con la adecuación necesaria para atender de manera segura durante el primer trimestre, etapa en la que el embarazo es especialmente delicado. Por seguridad de la madre y el bebé, **solo se atienden mujeres embarazadas entre los 3 y 8 meses (12 y 34 semanas) de gestación**, garantizando una experiencia de bienestar



responsable, segura y adaptada. Durante la atención o el masaje **se evitan ciertas áreas sensibles por seguridad.** (Ten en cuenta que no contamos con camillas especiales para mujeres embarazadas.) Si deseas más información, **no dudes en consultarnos.**

Además, **el uso de zonas húmedas (sauna, turco, jacuzzi o tina fría)** está restringido para mujeres embarazadas, y solo se permitirá con autorización médica expresa, presentando **constancia escrita emitida por su profesional de salud tratante.** Esto con el fin de asegurar el bienestar y la seguridad tanto de la madre como del bebé.

Restricciones Médicas:

- ❖ No realizamos procedimientos si te has aplicado bótox o realizado un peeling recientemente. Consulta con nosotros el tiempo de espera necesario.

Recomendaciones para su cita

- ❖ **Ubicación y Acceso:** Estamos en Cra 37 #8a 60, Hotel Celestino Poblado, Medellín. No contamos con parqueadero. Tenga en cuenta que la calle es sólo peatonal y el acceso vehicular es limitado. Pregúntanos si requieres más indicaciones.
- ❖ Para su reserva, le sugerimos llegar con 10 minutos de anticipación para llenar el registro, de lo contrario, recuerda estar puntual, después de 10 minutos su cita será cancelada automáticamente o el tiempo se verá ajustado a disponibilidad.
- ❖ **Jacuzzi, Sauna o Cold Plunge:** Por la compra de un masaje relajante o deportivo, puedes acceder gratuitamente a las zonas comunes del hotel (sauna, jacuzzi y tina fría). Estas áreas se encuentran en la terraza y pueden ser compartidas con otros huéspedes, y están sujetas a disponibilidad. Te recomendamos traer traje de baño y sandalias para disfrutar de una experiencia cómoda y segura.



Política Sobre Menores y Requisitos de Edad.

- ❖ En Celestino Spa, nuestras instalaciones y servicios están diseñados exclusivamente para personas mayores de 18 años. Por este motivo, no se permite el ingreso de menores de edad bajo ninguna circunstancia, ni siquiera en calidad de acompañantes o en áreas comunes como la sala de espera.

Esta política responde a nuestros lineamientos internos de seguridad, confort y calidad del servicio, así como a un firme compromiso con la protección de niños, niñas y adolescentes, conforme a lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia) y demás normas aplicables.

También responde a nuestros lineamientos internos de seguridad, confort y la experiencia que deseamos ofrecer a nuestros clientes, en cumplimiento con lo dispuesto en el Código de Comercio (Ley 410 de 1971) y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), los cuales buscan asegurar que los servicios ofrecidos estén alineados con los derechos de los consumidores y las normas de seguridad establecidas.

Adicionalmente, no contamos con servicios ni personal capacitado para la atención o supervisión de menores, lo cual podría comprometer su seguridad y bienestar. Esta política se adopta en estricto cumplimiento de la legislación colombiana, incluyendo el Código de Comercio (Ley 410 de 1971) y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), los cuales facultan a los establecimientos a definir condiciones objetivas para la prestación de sus servicios, siempre que estas sean razonables, proporcionales y no constituyan discriminación injustificada.

Agradecemos su comprensión y colaboración en el cumplimiento de esta política, que tiene como objetivo fundamental velar por la seguridad de los menores y la calidad de la experiencia de nuestros clientes adultos.

Gracias por entender y por hacer turismo responsable en Medellín.

Administración del Spa.