



Celestino Spa Rules.

- ❖ Celestino Spa is a drug-free and smoke-free establishment.
- ❖ No pets are allowed.
- ❖ For your reservation, we suggest arriving 10 minutes in advance to complete the registration process, otherwise, please remember to be punctual. After 10 minutes, your appointment will be automatically canceled, or the time will be adjusted based on availability.
- ❖ If you need to cancel your reservation, please do so at least 1 day in advance or no later than 5 hours before your scheduled appointment. In case of a no-show, the appointment will not be rescheduled. If you are redeeming a gift card and fail to attend your appointment, a rescheduling fee of 100,000 COP will apply in order to book a new date.
- ❖ Recording massage sessions is not allowed. If this rule is not followed, the therapist reserves the right to terminate the session.
- ❖ At Celestino Spa, we uphold a zero-tolerance policy for any inappropriate behavior, including sexual advances, harassment, or mistreatment of our staff. We are committed to maintaining a respectful and safe environment for everyone. Therefore, if such conduct occurs, the therapist is authorized to immediately end the session. Additionally, anyone who engages in this type of behavior will be permanently banned from entering the establishment.
- ❖ At Celestino Spa, we do not perform massages or treatments on women who are less than 3 months (12 weeks) pregnant, as we are not equipped to safely provide services during the first trimester, which is an especially delicate stage of pregnancy. Furthermore, for the safety of both mother and baby, we only provide services to pregnant women between 3 and 8 months (12 and 34 weeks) of gestation. This policy is in place to ensure a safe and responsible wellness experience.
- ❖ For the purchase of any treatment, you can access the common areas of the hotel (Sauna, Cold plunge, and Jacuzzi) for free. Take into consideration that these areas might be shared with other people, and they are subject to availability.
- ❖ If you wish to purchase one of our packages with decorations, a 50% advance payment of the total value is required, which will be credited towards the final payment. If for any reason you need to cancel your appointment, please do so with one day's notice; otherwise, the advance payment will not be credited for a future booking and in case of non-attendance to the reservation, this amount will not be refunded.

Thank you for understanding and for engaging in responsible tourism in Medellin.
Spa Management.



Policy on Minors and Guest Age Requirements.

- ❖ At Celestino Spa, our facilities and services are exclusively designed for individuals over the age of 18. For this reason, minors are not permitted to enter under any circumstances, not even as companions or in common areas such as the waiting room.

This policy is based on our internal guidelines regarding safety, comfort, and service quality, as well as a strong commitment to the protection of children and adolescents, in accordance with Law 1098 of 2006 (Code of Childhood and Adolescence) and other applicable regulations.

It also aligns with our internal standards for safety, comfort, and the experience we aim to provide our clients, in compliance with the provisions of the Colombian Commercial Code (Law 410 of 1971) and the Consumer Protection Statute (Law 1480 of 2011), which seek to ensure that the services offered respect consumer rights and established safety regulations.

Additionally, we do not offer services or have staff trained to care for or supervise minors, which could compromise their safety and well-being. This policy is implemented in strict compliance with Colombian legislation, including the Commercial Code and the Consumer Protection Statute, which authorize establishments to define objective conditions for the provision of their services, as long as such conditions are reasonable, proportionate, and do not constitute unjustified discrimination.

We appreciate your understanding and cooperation in complying with this policy, which is fundamentally aimed at safeguarding the well-being of minors and ensuring the quality of the experience for our adult clients.

Thank you for understanding and for engaging in responsible tourism in Medellin.
Spa Management.



Reglas del Spa Celestino

- ❖ Celestino Spa es un establecimiento libre de drogas y cigarrillos.
- ❖ No se permite el ingreso de mascotas.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ En Celestino Spa 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. Asimismo, por seguridad de la madre y el bebé, solo se atienden mujeres embarazadas entre los 3 y 8 meses (12 semanas y 34 semanas) de gestación. Esta medida se toma con el fin de garantizar una experiencia de bienestar responsable y segura.
- ❖ Por la compra de cualquiera de nuestros tratamientos puede acceder gratis a las zonas comunes del hotel (Sauna, jacuzzi y tina fría). Tenga en consideración que estas zonas pueden ser compartidas con más personas y están sujetas a disponibilidad.
- ❖ 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.

Gracias por entender y por hacer turismo responsable en Medellín.

Administración del Spa.



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.