

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## TERMS AND CONDITIONS



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Políticas de check-in / check-out. Llegada: 3:00 PM Salida: 12: 00 M \*se puede ingresar al hotel desde las 10:00 am para disfrutar de las áreas comunes y la habitación se entrega a las 3:00 pm, al momento de Check In se debe presentar el documento de identidad.

El late check out tiene un valor de \$45.000 pesos por hora. (Máximo hasta las 2:00 p.m., con previa consulta)

Las tarifas están sujetas a cambios en los planes.

El pago de la reserva se podrá realizar en efectivo y transferencias bancarias, ó con tarjetas de crédito, tarjetas débito o a través de medios electrónicos como pagos con PSE aplicando un cobro extra del 6%.

Si la reserva es promocional con política NO reembolsable, no se aceptan modificaciones.

## **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN**

Puedes cancelar o modificar tu reserva hasta 15 días previos a la fecha de tu llegada sin cago (No aplica para tarifas promocionales)

Si cancelas o modificas tu reserva hasta 14 días antes de tu llegada, se cargará el valor de la primera noche. En caso de No Show se cargará el valor total de tu reserva.

No se hace devolución del dinero, pero si se pueden hacer cambios en la fecha de la reserva sin costo, siempre y cuando este sea notificado 8 días antes de la fecha, si realiza un cambio después de 8 días antes de la reserva, este tendrá un costo del 50% sobre el valor de la reserva, en caso de cancelar en menos de 72 horas se aumirá el valor transferido o consignado. Términos y Condiciones 1. PRECIOS 1.1 La tarifa publicada corresponde al valor por noche por habitación, incluye desayuno, y acceso a zonas comunes. Las camas supletorias y persona extra tienen un costo adicional y deben ser solicitadas con anterioridad al arribo del huésped. 1.2 La tarifa no incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA- del 19%, el cual aplica para residentes fiscales en Colombia; dando cumplimiento al Decreto 2646 de 2013. 1.3 La tarifa NO incluye servicio de lavandería, consumos de mini bar, la tarifa NO incluye otras experiencias u otros servicios no especificados. 2. RECEPCIÓN 2.1 El horario de servicio de recepción es de 9 a.m. a 7 p.m. Si usted tiene una reserva y su horario de llegada esta por fuera de este rango, deberá comunicarlo a veranoazulecohotel@gmail.com o al WhatsApp 3114471504 con mínimo 24 horas para coordinar la entrega de su habitación. 2.2 El check-in es a partir de las 3:00 pm, el check-out es hasta las 12:00 m. Late check out solo podrá efectuarse según disponibilidad. En caso de no realizar check-out después de las 12:00 m y de no existir una comunicación previa con recepción, comunicando cualquier eventualidad que le impida hacer dicho check-out, se le cargara el valor de la siguiente noche a su factura como penalidad. 3. RESERVAS Y PAGOS 3.1 para que la reserva sea efectiva se debe hacer el pago del 50% del valor del alojamiento, por anticipado, a través de transferencia. 4. POLÍTICA DE CANCELACIÓN 4.1 se pueden hacer cambios en la reserva hasta 8 dias previos a la fecha de su llegada sin cargo (no aplica para tarifas promocionales) 4.2 En caso de requerir una cancelación por fuerza mayor, por favor contactarnos a veranoazulecohotel@gmail.com o al whatsapp 3114471504, enviando los soportes pertinentes, haremos nuestro mayor esfuerzo por solucionar su caso 4.3 En caso de no presentarse en la fecha de su reserva, se cargará el 100% del importe. 4.4 En caso de requerir una salida anticipada, se cargará el 100% del importe de la reserva, a menos que la salida corresponda a un caso de fuerza mayor el cual deberá ser soportado y se cargará el 50% del importe total pendiente de la reserva. 4.5 En caso de solicitarse un reembolso, se cargará el importe correspondiente a los gastos financieros que se generen por dicha transacción. 4.6 En caso de cancelar la reserva el hotel retiene el 10% del valor transferido para cubrir gastos financieros.

## **POLÍTICAS DE PAGO**

Toda reserva queda pendiente de confirmación hasta tanto no se valide el 50% del pago.

El procesamiento del pago se realiza como mínimo 14 días previos a la fecha del check-in, salvo en los casos de reservas con tarifas promocionales, las cuales se procesan inmediatamente.

## **MÉTODOS DE PAGO**

Los métodos de pago son transferencias Bancolombia, Daviplata, efectivo, y datáfono con un incremento del 6% extras por gastos bancarios.

## **POLÍTICA DE MENORES**

En desarrollo con lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, el hotel advierte al huésped que la explotación y abuso sexual de menores de edad en el país son castigados penal y civilmente conforme a las disposiciones legales.

## **NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

1. Todo niño menor de 18 años debe estar acompañado de sus padres o un adulto responsable que por medios legales pueda garantizar su parentesco con el menor, en caso de ser un tercero, deberá presentar carta firmada por ambos padres del menor autorizando su acompañamiento, si alguno de los padres está ausente deberá adjuntar documento soporte. 2. En estricto cumplimiento del artículo 17 de la ley 679 de 2001, y la ley 1336 de 2009 sobre la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual de menores, Verano Azul Eco Hotel, rechaza y denuncia cualquier comportamiento sospechoso sobre este ámbito.

## **POLÍTICA MÚSICA E INGRESO DE BEBIDAS EXTERNAS**

No se permite el ingreso de parlantes o equipos de sonido.

Se prohíbe el ingreso de bebidas y alimentos externos, su incumplimiento genera un cargo adicional equivalente al 100% del valor del producto en el hotel.

## **POLÍTICA DE FUMADORES**

Según resolución 1956 del 30 de marzo de 2008 que expidió el Ministerio de la Protección Social está terminantemente prohibido fumar en las habitaciones, áreas públicas, restaurantes y salones.

## **IMPUESTOS DEL HOTEL**

El impuesto sobre el valor añadido (IVA) el cual corresponde al 19% sobre la tarifa de alojamiento, lo deben pagar tanto colombianos como extranjeros que residen en el país. La exención del IVA solo aplica para personas con Visa: TP-11 o PIP-5/ PTP-5. Esta información la deben confirmar al momento de la reserva.

## **POLÍTICAS SOSTENIBLES**

En Colombia se protege la fauna y flora silvestre, evite su comercialización de forma ilegal. Ley 17 de 1981 y Ley 299 de 1996. En desarrollo con lo dispuesto en la Ley 1185 de 2008 en Colombia se prohíbe el tráfico ilegal de Bienes culturales.

## **POLÍTICA DE MASCOTAS**

Amamos las mascotas, sin embargo al ingresar al hotel, tu mascota debe permanecer con su respectivo collar en la totalidad de su estancia. Cabe resaltar que si tu mascota requiere bozal debe hacer uso del mismo.

Es responsabilidad del propietario limpiar los desechos que la mascota haga, tanto en el hotel como en los jardines exteriores.

El propietario se hará cargo de pagar por los daños que la mascota pueda ocasionar.

La mascota siempre debe permanecer con adulto responsable mientras se encuentre dentro de las instalaciones del hotel, la mascota no podrá permanecer sola en la habitación, con excepción de 30 minutos al momento de tomar el desayuno.

Es responsabilidad del propietario evitar que la mascota incomode a los otros huéspedes con ruidos que afecten el descanso de los mismos.

No se permite el baño de la mascota en la piscina ni en las duchas de los vestidores.

Al momento de realizar tu reservación, infórmanos que traerás a tu mascota para tenerlo presente y poder tener todos los preparativos listos.

Debe portar el carnet de vacunación, collar paseador, bozal (opcional) de tu mascota al momento del check-in.

## **ACEPTACIÓN**

1. EL CLIENTE declara aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno o cualquiera de los siguientes actos: a) El pago de los servicios contratados antes del inicio de la prestación los servicios; b) El pago exigido como Garantía para la iniciación de la prestación de los Servicios c) La aceptación de la factura de los servicios contratados en forma directa por EL CLIENTE o por cualquier persona dependiente de él o relacionado con él directa o indirectamente; d) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.

## **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD**

1. Verano Azul Eco Hotel no garantiza la disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del usuario, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios que puedan deberse a la falta de disponibilidad o continuidad de su página web y de los servicios que se ofertan por este medio, sin embargo se realizarán todos los esfuerzos en la medida de las posibilidades para prestar ayuda técnica al usuario afectado, así como también intentar restablecer a la mayor brevedad la interrupción u ofreciendo un medio alternativo

2. Si Verano Azul Eco Hotel, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puede facilitar las habitaciones contratadas por razones que no les sean imputables y si existiera imposibilidad de prestarlos en las condiciones pactadas, Verano Azul Eco Hotel ofrecerá al cliente la posibilidad de operar por el reembolso total de lo cancelado en la reserva o por su sustitución por otra habitación similar en cuanto a categoría y calidad. Si de la sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, Verano Azul Eco Hotel deberá reembolsar la diferencia

## **VARIOS**

1. En el caso de pérdida de alguna decoración, control o elemento de propiedad del hotel se cobrará una penalidad al momento del check out.

2. Penalidad por fumar en áreas cerradas: Se prohíbe fumar en todas las áreas cerradas del hotel, incluida la habitación. El incumplimiento de esta política genera una penalidad de \$300.000 COP que será cargada a su factura de hospedaje .

3 Uso razonable del equipo de sonido: el uso del equipo de sonido debe realizarse con un volumen moderado sin interrumpir la tranquilidad de otros huéspedes, se prohíbe su uso a partir de las 9pm. El incumplimiento de esta cláusula podrá generar la expulsión inmediata del huésped del establecimiento sin derecho a reembolso o reclamación.

5. Ante cualquier problema o reclamo contamos con un procedimiento para el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; donde se especifica que ante cualquier PQRS expresada de manera verbal al personal asignado para esta función o por medio de una comunicación se dará tratamiento y respuesta. Los tiempos de respuesta son los previstos en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 1074 del 2015, deberán proporcionarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, preferiblemente escritas y especificando las razones por las cuales se decide en tal sentido. Derecho de retracto. En los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) en casos de contratación de servicios de hospedaje mediante plataformas virtuales, el cliente podrá retractarse de la compra en un plazo de cinco días hábiles posteriores a la compra, para esos efectos deberá enviar un correo electrónico a veranoazulecohotel@gmail.com. Conforme al numeral 1 de la norma citada, no podrá retractarse aquellos clientes que ya se encuentren disfrutando de los servicios.

6. Cuida tus pertenencias y objetos personales, no nos hacemos responsables por pérdidas.

\*Al confirmar la reserva se sobre entiende aceptación de este documento de términos y condiciones\*