POLÍTICAS GENERALES DEL HOTEL

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL ESPACIO DE HOSPEDAJE

Todo nuestro hospedaje cuenta con elementos y objetos, los cuales deben ser revisados por el huésped al momento de recibir su hospedaje, para validar el buen estado en el que son entregados y si se encuentran dentro de la habitación o cabaña.

- Forros de almohadas y colchón y su respectiva lencería (sabanas y cubrelechos)
- Televisor y Control de TV
- Ventilador funcionando
- 2 toallas por habitación o cabaña
- Baños y lavamanos en funcionamiento y perfecto estado

Nota 1: Si se requiere algún elemento adicional, como toallas, se debe solicitar en recepción, dejando un documento o un depósito en efectivo, el cual será devuelto en el momento que retornen los elementos.

POLÍTICAS DE INGRESO Y SALIDA

- **Horario de entrada CHECK IN**

🛏️Habitaciones: Entrega a las 4 pm.

🏠Cabañas: Entrega a las 5pm 🕓.

Puedes llegar a nuestras instalaciones desde las 8 am 🕗 y hacer uso de nuestros servicios, mientras está disponible tu hospedaje. Si tu hospedaje llega a estar listo antes, se realizará la entrega anticipada sin costo.

- **Horario de salida CHECK OUT**

🛏️Habitaciones: Devolución a la 1pm.

🏠Cabañas: Devolución a las 2pm.

Puedes seguir haciendo uso de nuestros servicios de zonas húmedas hasta las 6 pm 🕡.

Si no tienes donde guardar tu equipaje, te ayudamos guardando en bodega.

Nota 1: Indispensable presentar identificación oficial de todos los huéspedes al momento de registrarse en el hotel, incluidos niños.

Nota 2: El hotel no se hace responsable de los objetos personales de los huéspedes en las instalaciones del hotel, salidas y llegadas, así como tampoco de equipajes y demás pertenencias, los cuales deberán estar bajo estricto cuidado y vigilancia permanente de cada uno de los usuarios.

Nota 3: En caso de que el huésped no realice el check-out en la hora indicada, se le multará con CUARENTA MIL PESOS (40.000) por cada hora de retraso en la entrega de la habitación o cabaña. Sin embargo, es obligatorio la entrega a tiempo de la habitación.

POLÍTICA DE MENORES:

- Todo menor debe ingresar con la compañía de un adulto responsable, quien deberá acreditar su calidad como responsable y presentar los documentos que se exigen por la ley para este fin sin importar que sean padres, familiares o personas autorizadas.
- Todo menor autorizado para su ingreso al hotel tendrá costo adicional, de la siguiente manera:
  - Niños de 0 a 2 años no pagan. 👶🏻
  - Niños de 2 a 4 años pagan $30.000 por el uso de las piscinas y el desayuno, pero NO ocupan cama. 👧🏼
  - Niños de 5 años en adelante se cuentan dentro del grupo, ocupan cama y tienen derecho a todos los servicios y al desayuno. 🧒🏽

POLÍTICA PARA INGRESAR MASCOTAS

Sabemos que tus mascotas son parte de la familia, si deseas traerla debes saber que:

- Admitimos perros de raza pequeña o mediana o cachorros 🐕
- Solo son admitidas en acomodación en cabaña o apartamento

- Es obligatorio informar antes de la fecha de viaje, pues se debe confirmar la acomodación y el valor del servicio.
- Máximo 2 mascotas por cabaña
- Tu mascota debe permanecer dentro de las cabañas, pues el agua de la piscina y las instalaciones no son adecuadas para ellos
- Debes traer sus platos de alimentación
- No pueden ingresar al restaurante
- Eres responsable del aseo o los daños que cause tu mascota 🦴
- Debes cancelar un adicional de $20.000

  Nota: en caso de traer la mascota sin previa autorización y conocimiento, el establecimiento esta en el derecho de rechazar la entrada de este, y el cliente debe asumir la penalidad de cancelación de reserva, en caso de desistir de tomar el servicio.

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN Y CANCELACIÓN

Para reservar tu estadía, necesitaríamos un abono equivalente al 50% del total de noches reservadas. Este primer depósito debe ser realizado a la cuenta correspondiente que se indica, desde los diferentes canales.

El restante valor de los consumos y el restante del alojamiento, lo puedes pagar en el hotel en efectivo, Nequi, Daviplata, tarjeta débito o tarjeta de crédito.

CANCELACIÓN Y REEMBOLSO: El pago inicial por la reserva sólo será reembolsable cuando se cancele la reserva aplicando el derecho a retracto, con al menos 2 días hábiles de anticipación. Se hace devolución del valor abonado menos el 10% de gastos bancarios ocasionados.

Nota 1: No habrá lugar a cancelación o reagendamiento de la reserva cuando el huésped ya se encuentre en el hotel y/o disfrutando de sus servicios. En el evento de que esto ocurra se perderá el valor pagado por la reserva hasta ese momento, así no se haya disfrutado en su totalidad lo contratado; salvo cuando se trate de hechos de fuerza mayor como desastres naturales, huracanes, etc., en donde sí se podrá reagendar la reserva de acuerdo con el plazo establecido más no cancelarla.

POLÍTICAS DE MODIFICACIÓN O REPROGRAMACIÓN DE RESERVAS:

Si debes reprogramar por cualquier motivo, te guardaremos el abono por el término máximo de tres (3) meses contados desde el día en el que se realizó el depósito y podrás agendarlo nuevamente dentro de ese plazo según la disponibilidad que se tenga en el hotel.

Nota 1: Puede que incurras en gastos adicionales por diferencias tarifarias especialmente si deseas agendar nuevamente en temporada alta.

Nota 2: Si dentro del plazo máximo para reagendar la reserva no coincide la disponibilidad del hotel con la agenda de quien reservó, se perderá el depósito realizado.

Nota 3: No habrá lugar a reagendamiento de la reserva cuando esta se realice con menos de dos (2) días hábiles a la fecha de la estadía, por lo que en caso tal quien reservó se verá en la obligación de tomar el servicio por el tiempo y habitaciones inicialmente reservadas o perderá el depósito realizado.

POLÍTICA DE FACTURACIÓN:

En caso de requerir factura se deberá solicitar a más tardar el día de su salida. Dicha factura deberá ser revisada por el solicitante para verificar que los datos son correctos en el momento en que se le entregue impresa o la reciba en su correo ya que no se expedirán facturas ni se harán correcciones a las mismas de manera posterior a la salida del huésped.

Nota: No se aceptará ningún reclamo sobre los cargos, sanciones, multas, ni en los valores de la facturación después de la salida del hotel por parte del huésped.

POLÍTICAS DE DISCIPLINA PARA GRUPOS Y HUÉSPEDES EN GENERAL:

En caso de grupos, es necesario tener un estricto control del mismo ya que somos un hotel turístico, familiar y de descanso. Es de suma importancia comunicarle a cada uno de los integrantes del grupo antes de su llegada y que nuestros huéspedes en general estén enterados de que está prohibido fumar y hacer ruido que perturbe el entorno del hotel y/o sus demás huéspedes, tanto en áreas comunes del hotel como en las habitaciones a cualquier hora.

No se acepta ningún tipo de comportamiento sexual en las zonas comunes del hotel o en lugares donde otros huéspedes tengan visibilidad de ello, como balcones o terrazas de las habitaciones. Esta situación podrá dar lugar a la expulsión inmediata de los huéspedes sin derecho a reembolso del dinero ni re agendamiento.

Nota 1: No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo que reproduzca música o videos con altavoces, después de las 10:00 pm con un alto nivel de ruido.

Nota 2: No está permitido fumar dentro de nuestras habitaciones o respectivas cabañas.

Nota 3: Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas que no hayan sido adquiridas en nuestro establecimiento.

DERECHO DE ADMISIÓN Y PERMANENCIA

Nuestro hotel podrá reservarse su derecho de admisión cuando quien reserve o el huésped incurra en conductas de trato soez, amenazante, denigrante, discriminatorio, ya sea verbal o físico, en contra del personal del hotel y/o los demás huéspedes.

Hotel y Centro Vacacional
La Primavera
Mesitas del Colegio