



TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

OBJETIVO

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva según el tipo de habitación adquirida en el Refugio La Roca, en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables en Colombia.

GENERALIDADES

1. **Política de ingreso (Check in) y salida (Check Out)**

Toda reserva inicia a las 15 horas (3:00 p. m.) del día de llegada y finaliza a las 12:00 horas (12:00 p. m.) del día de salida.

2. **Política de Cancelación, Modificación y No Presentación**

Si usted realiza la modificación o cancelación de su(s) reserva(s) antes de las 18:00

(hora local) del día anterior a la fecha de su llegada, no se le cobrará recargo alguno. Cancelar su reservación después de las 18:00 (hora local) del día antes de la

llegada, o no presentarse, generará un cargo equivalente a la primera noche por

habitación, Si no se contacta con el hotel, ni se

presenta antes de la hora de salida después de la primera noche de reserva, se cancelará el resto de la reserva. *(No aplica en tarifas NO reembolsables)*

3. **Acerca las tarifas No reembolsables.**

Son aquellas tarifas que ofrecen un descuento adicional, por restricciones como el

pago anticipado, o permanencia por un mínimo de noches, cuyas condiciones y

restricciones están expresadas en los detalles de cada tarifa al momento de reservar.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

4. *Política de Registro de Menores de Edad*

Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años de edad, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia del parentesco. Si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) en

compañía de sus padres, usted deberá entregar en la recepción, adicionalmente al

documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al hotel. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la *Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes*.

4.1. Todo extranjero residente en el exterior que ingrese al territorio nacional sin el ánimo de establecerse en Colombia y que acredite tal condición en el check in con la presentación del pasaporte original; la tarjeta Andina o la tarjeta de Mercosur con el sello físico vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia (PT) o Permiso de Turismo; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12 o con sello de Visa de visitante que se identifica con la letra V, quedará exento del pago del IVA de su alojamiento.

Recomendamos solicitar o verificar con Migración el estampado del sello correspondiente de manera física al momento de ingresar al país. Todo colombiano residente en el exterior para aplicar a la exención de impuestos deberá presentar Cedula de Extranjería o Certificación de residencia expedida por el consulado de Colombia en el País de residencia. Recuerde que no son documentos válidos para acreditar la residencia en el exterior los pasaportes de otro país (sin el sello respectivo) o licencias de conducción del exterior.

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.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

5. Política de Registro Anticipado (Early Check In)

Queda sujeto a la disponibilidad, es decir, si un huésped llega antes de la hora del registro de entrada 15 horas (3:00 p.m.) y contamos con la habitación reservada disponible, se le otorga sin ningún costo.

6. Política Salida Anticipada (Early Departure)

Corresponde a la salida anticipada de un cliente una o más noches antes de lo contratado; esta puede ser generado por diversos motivos.

5.1 Informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida su salida anticipada, a fin que el hotel pueda disponer de la habitación para su venta.

5.1.1 En caso de no obtener información anticipada, estará sujeto al cobro de una noche al huésped.

5.1.2 No aplica cuando la tarifa escogida por el cliente tiene un mínimo de noches continuas.

5.1.3 Por razones de fuerza mayor, el hotel puede considerar no realizar el cobro de la penalidad.

7. Política de Salida Tarde (Late Check Out)

6.1 Queda sujeto a disponibilidad del hotel.

6.2 Late check out hasta las 13 horas (1:00 p.m.) sin cobro.

6.3 Late check out desde las 13 horas (1:01 p.m.) hasta las 17 horas (5:00 p.m.) se cobrará el 50% de la tarifa del día de la salida.

6.4 Late check out después de las 17:01 horas (5:01 p.m) se cobrará la tarifa completa del día de la salida.

6.5 El hotel tiene derecho a revisar de forma unilateral el % cobrado.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

8. Política de Retracto

Cuando reserve nuestros servicios a través de nuestra pagina web www.refugiolaroca.com o de la

Central de Reservas, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de

los cinco días hábiles siguientes a partir de la confirmación de compra. El retracto no procederá para reservas cuya fecha de ingreso sea antes de cinco días. Para retractarse, envíe un correo electrónico a refugiolaroca@gmail.com. si realizó su compra a través de la página web, o comuníquese con la Central de Reservas si realizó su compra por dicho canal. El reembolso del dinero se realizará mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva, dentro de los 30 días calendario siguientes

al ejercicio del retracto. En aras de dar manejo y prioridad a su solicitud le pedimos colocar la siguiente información en el asunto: RETRACTO. Nombre de la reserva y fecha de la misma.

9. Política de Reversión

Cuando reserve nuestros servicios a través de la página web www.refugiolaroca.com o la Central de Reservas y haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito o de débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico y el medio de pago utilizado es emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, podrá solicitar la reversión en caso de fraude, operación no solicitada o producto adquirido no recibido.

10. Política Objetos de Valor & Objetos olvidados

En caso de extraviarse algún artículo dejado en la habitación, objetos olvidados en áreas públicas o en otras habitaciones posterior a la salida, el hotel no se hace responsable.

Los objetos de valor olvidados en la habitación serán custodiados por un término

de 180 días, concluido este periodo y al no ser reclamados, serán dados de baja por el departamento de Ama de Llaves.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

Los objetos de valor olvidados serán custodiados por el departamento de ama de llaves del hotel, se deben registrar de la siguiente manera:

- Fecha de olvido.
- Número de habitación.
- Apellido y nombre del huésped.
- Descripción del objeto.
- Estado del objeto.
- Nombre de quien lo encontró.

11. Persona no registrado y/o persona adicional: Acompañante Permanente

registrado al ingreso

Todo acompañante debe ser registrado sin excepción desde el momento del ingreso a las instalaciones. (Ley 300 de 1996 capítulo 2 artículo 81). Si el acompañante no tiene reserva anticipada se cobra la tarifa vigente para

personas adicionales (\$ 130.000 por noche IVA incluido) y debe presentar documentación legal (Cedula de Ciudadanía, pasaporte ó cedula de suramericano, ambos con sello vigente de entrada al país).

POLÍTICAS Y REGLAMENTO DEL REFUGIO LA ROCA

1. Reglamento del Refugio La Roca

1.1 Información general del Refugio La Roca

El Refugio la Roca es un Refugio ECOLOGICO, en este espacio no encontrara los mismos servicios que presta un HOTEL, aunque las habitaciones son confortables no tienen las mismas comodidades que un cuarto convencional.

Nuestras habitaciones no cuentan con TV (*Vista al cañón de 360°*), no cuentan con Closet (*múltiples piedras que forman repisas si eres creativo*), no tenemos caja fuerte ni aire acondicionado, son habitaciones rústicas adaptadas al espacio natural con construcción eco sostenible en materiales tales como, tierra en sus diferentes técnicas, piedra, madera, palma y caña, todos estos materiales vivos que respetan el medio ambiente y el paisaje de la zona sin alterarlo. Para nosotros la tolerancia por la diversidad es fundamental, el respeto por la fauna y flora, preservarla, mantenerla y cuidarla sin agredirla. Cada rana, araña, lagartija, escorpión, culebra, cada pájaro y cada especie que habita nuestro Refugio es valiosa, única e irremplazable. Si a usted **NO** le gustan los animales y su visita puede llegar a alterar nuestro ecosistema le recomendamos no **RESERVAR** y buscar un lugar más adaptado a sus necesidades.

Al Refugio es indispensable llegar con **RESERVA**, está la puede hacer previamente a través de nuestra página **WEB www.refugiolaroca.com**. Aquí lo recibirá un Refugiario “miembro del personal” y parte de nuestra familia, quien lo llevará a dar un recorrido por nuestras instalaciones e instalará en su habitación.

1.2 Reglas básicas de conducta en nuestras instalaciones recuerde:

- ✓ La armonía y el respeto por el entorno
- ✓ El respeto por la tradiciones locales y cultura local
- ✓ La tolerancia por la diversidad, cultura, raza y gustos con los otros huéspedes. Todos somos diferentes.

1.3 Reglamento general al realizar reservas.

- ✓ Nos reservamos el derecho de admisión.
- ✓ En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° de la ley 1336 de 2009, el Ministerio de comercio, industria y turismo ha elaborado un modelo de código de conducta. El Refugio la Roca no acepta reservas realizadas por menores de Edad, en caso de enviar datos incorrectos, nos reservamos el derecho de admisión y se informara a las autoridades competentes de los menores de edad que intenten ingresar sin la compañía de sus acudientes, entregándolos en custodia de dicha autoridad
- ✓ Todo daño que genere el cliente en la propiedad del Refugio será sumado en su factura final, se le ruega hacer uso adecuado de las instalaciones.

Está permitido el ingreso de mascotas en habitaciones específicas según la POLITICA DE INGRESO DE MASCOTAS disponible en nuestra pagina web.

- ✓ El portón principal se cierra a las 8:30pm. si va a llegar después de ese horario por favor notifique con anterioridad. Si su llegada se retrasa y sobre pasa la hora antes mencionada por favor avise con anticipación, si es necesario dejar a alguien esperando por su llegada se realizará un recargo nocturno de 10.000 pesos por hora de espera después de las 10:00pm.
- ✓ Contamos con la facilidad para pagos en tarjeta en la recepción del Refugio La Roca.
- ✓ El ingreso al Refugio y sus instalaciones es exclusivamente para huéspedes. Hágale saber al staff del Refugio si va a invitar a alguien adicional. Podrá recibir a sus invitados en el área del Restaurante, las demás instalaciones son para uso exclusivo de nuestros clientes.

1.4 Recomendaciones generales en nuestras instalaciones:

- ✓ No bote papeles ni toallas sanitarias al inodoro, use la caneca.
- ✓ No deje maletas ni artículos personales en las zonas comunales, guárdelos únicamente en los cuartos o carpas.
- ✓ No ingrese con zapatos, ni alimentos a la zona de yoga, esta área es para leer, meditar o realizar estiramientos. Respete el espacio estando en silencio.
- ✓ La cocina comunitaria cuenta con mesas designadas para los usuarios de esta, absténgase de llevar alimentos a los sofás, hamacas u otros lugares del salón comunitario.
- ✓ El único lugar designado para preparar alimentos es dentro de la cocina comunitaria por favor no use los mesones, mesas ni sillas del aérea del restaurante para este fin.
- ✓ Los artículos del Restaurante no son para uso comunal, absténgase de pedirlos, los utensilios de la cocina comunitaria están a su entera disposición, deje todo lavado y en orden después de utilizarlo.
- ✓ Al usar la cocina comunitaria recuerde:
 - ✓ Lavar su propia losa
 - ✓ Limpiar su espacio de trabajo, limpiar mesones, barrer lugar donde comieron, Limpiar estufa, dejar absolutamente todo lo que usaron lavado. ✓ Mantener los alimentos dentro de las cajas
- ✓ No usar productos que no sean de su pertenencia.
- ✓ Está prohibido escuchar música a alto volumen en horas de la noche.
- ✓ Distribuir las basuras en orgánicos y no orgánicos.
- ✓ El horario de la zona de zona comunal y cocina comunitaria es de 7:00am a 10:30pm, ayúdenos cumpliendo con estos horarios.
- ✓ El horario de la zona de yoga de 7:00am a 8:00pm
- ✓ No está permitido dormir en las hamacas ni sofás de la zona comunitaria

No está permitido lavar ropa en las instalaciones del refugio. Contamos con un servicio de lavandería que nos presta una casa de la vereda debido a la falta de agua del lugar, pregunte si necesita este servicio.

- ✓ No ingresar a las zonas privadas, cabañas o terrenos lindantes.
- ✓ Estamos en un área totalmente desértica, se agradece el ahorro de agua y una conciencia ecológica dentro de las instalaciones del Refugio.

Les pedimos su entera colaboración en el cumplimiento de estas normas de convivencia, nos reservamos el derecho de admisión a cualquier persona que incumpla esta reglamentación

2. Reservas Refugio La Roca

2.1 Proceso de reserva

- a) No se realizan reservas vía telefónica o directamente vía email ya que siempre se requiere el formulario de reserva correspondiente a través de nuestra página web www.refugiolaroca.com
- b) Para iniciar el proceso de reserva llene los campos solicitados que aparecerán al presionar el botón de reservar, cualquier duda o inquietud es posible comunicarse con nuestra **CENTRAL DE RESERVAS** estará atendiendo su solicitud vía email refugiolaroca@gmail.com.
- c) Verificar su solicitud de reserva la cual debe hacer referencia a la habitación deseada revisando la descripción y especificaciones de la habitación en nuestra página web donde podrá encontrar toda la información adicional de nuestro establecimiento.
- d) Para información general comuníquese al nuestro número de **RECEPCIÓN** al: **whatsApp (057) (3160241959)**, la disponibilidad está sujeta a cambios ya que varía constantemente.
- e) Al realizar la reserva correspondiente, recibirá un email confirmando el recibido de su solicitud.
- f) Al confirmar su reserva indicar la cantidad de personas, fecha, habitación, y algún servicio adicional como decoración o pick up si fue solicitado; verifique que la información sea correcta según su solicitud y luego siga los pasos indicados para confirmar.

- ✓ *Su reserva será retenida por 48 horas, PLAZO en el que puede hacer la consignación para asegurarla, en caso de no consignar durante las 48 horas estipuladas, su reserva será CANCELADA automáticamente Consigne o transfiera el 50% de su reserva a través de la plataforma de pago Wompi o a la Cuenta de ahorros Bancolombia*
- ✓ *Envíe una copia de su consignación a el mismo correo por el cual se confirmó su solicitud en caso de no recibir confirmación automática.*

g) Al recibir su consignación se confirmará su reserva para la fecha solicitada vía email.

2.2 Tarifas y pagos realizados

- a) Todas las tarifas o precios que se publican en nuestra página web se encuentran en Pesos Colombianos.
- b) Las tarifas correspondientes a reservas de habitación. solo hace referencia a la habitación y el desayuno si esta lo incluye, los consumos adicionales serán cargados a su cuenta y deberán ser pagados al momento de su salida.
- c) Cuando las tarifas o precios incluyen desayuno se especifica mediante la página web al momento de seleccionar la habitación y nuevamente al confirmar su solicitud vía email.
- d) Manejamos los precios a través de nuestra página web www.refugiolaroca.com , los valores correspondientes a consumo y actividades pueden estar sujetos a modificaciones según el valor vigente en el momento de su llegada en el caso de reservas realizadas con mucho tiempo de antelación.
- e) Si la entidad bancaria realiza algún cobro adicional por la transferencia o consignación entre ciudades está deberá ser asumida por el cliente.
- f) Todo daño que genere el cliente en la propiedad del Refugio será sumado en su factura final, se le ruega hacer uso adecuado de las instalaciones.

2.3 Reservas de estadías prolongadas, recuerde dejar la llave e informar en Recepción para hacer el aseo pertinente; teniendo en cuenta nuestra ubicación en área desértica solo se realiza cambio de sábanas bajo solicitud del cliente.

2.4 Cancelación de Reservas: Los términos y condiciones de cancelación y Modificación de fecha se detallan a continuación: Como establece en el estatuto del consumidor la ley 1480 del 2011, para efectos de retracto, según mencionamos en el momento de reservar.

- a) Las cancelaciones o cambios de fecha pueden ser solicitadas a través de correo electrónico refugiolaroca@gmail.com únicamente, especificando la fecha y nombre del titular de la reserva con el asunto de RETRACTO.
- b) No es posible hacer cambios de fecha o cancelaciones vía telefónica.
- c) No se hará ninguna devolución o reembolso de dinero por estadías utilizadas parcialmente, o salidas tempranas o noches no utilizadas mientras no aplique el derecho de retracto.

2.5 Si desea realizar un cambio de fecha en su reserva puede ser solicitada a través de correo electrónico refugiolaroca@gmail.com únicamente, especificando la fecha y nombre del titular de la reserva.

Este cambio debe hacerse con cinco (5) días hábiles de anticipación, antes de la fecha de ingreso y tendrá un plazo de un (1) mes desde la fecha de cambio para reasignar la reserva. Si en ese plazo no reasigna su reserva, está quedará automáticamente cancelada.

2.6 Cancelación de reservas fuera del plazo establecido para realizar el cambio de fecha.

Para estos casos en los cuales se cancela reserva o ocurren imprevistos que no permiten asistir a esta, informando (4) días antes de su reserva le podemos sugerir las siguientes opciones:

- a) Nuestro departamento de reservas procederá a buscar clientes que reserven la habitación para las fechas en cuestión, si se logra reservar la habitación procederemos a re agendar su reserva con la nueva fecha que solicite y que tengamos a disponibilidad, si no es posible lograr reservar la habitación no se podrá re agendar su reserva, generando como penalidad el anticipo realizado.
- b) Usted tiene la opción de ceder su reserva a nombre de otra persona que pueda asistir, en este caso le rogamos confirme la asistencia y nombre de la persona que tomara su lugar.

2.8 Es posible retractar y hacer el reembolso del valor total de la reserva hasta cinco (5) días después de realizada la compra. Si la reserva fue creada con una anterioridad menor a cinco (5) días del check-in no habrá posibilidad de retracto ni reembolso. La reversión de los pagos estará sujeta a lo contemplado en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011.

3. Check In y Check Out

3.1 Su habitación estará disponible desde las 3:00 p.m el día de su llegada, para realizar el respectivo ingreso y registro/Check in

3.2 La hora de salida de las habitaciones es a las 12 p.m. el día de su salida Check out

3.3 Early Check in, si desea llegar a las instalaciones antes del horario de check in es posible, estaremos atentos para realizar el registro y recorrido en las instalaciones desde las 7:30 am, tenga en cuenta que el servicio solo hace referencia a las instalaciones ya que la entrega de la habitación se maneja en el horario estipulado.

4. Actividad de Escalada o caminata vertical

El Refugio la Roca realiza el servicio de contacto y facilita la actividad con el instructor de escalada. El cliente acepta conocer que dichas actividades implican riesgos y, por lo tanto, en el evento de sufrir cualquier tipo de lesión o daño físico, cualquiera que sea su gravedad, exime de toda responsabilidad al Refugio La Roca, propietarios, administradores y funcionarios, por cualquier tipo de lesión, daño o perjuicio que sufra con ocasión del desempeño de dichas actividades, incluidas las ocurridas por caso fortuito o fuerza mayor, todo lo anterior de conformidad con la Ley.

Adicionalmente, si el cliente hace uso de equipos de propiedad del Refugio para el ejercicio de dichas actividades deberá utilizarlos bajo su propia voluntad y riesgo, y responderá por cualquier daño propiciado a los equipos, mientras permanezcan bajo la tenencia del cliente, que sean imputables a este último, los cuales serán cargados a la cuenta del cliente.

5. Instalaciones

El cliente se hará responsable por la utilización y disfrute adecuado de las instalaciones, en especial en relación con menores de edad. El cliente utilizará el salón de yoga, miradores, plataformas y áreas deportivas bajo su propia voluntad y riesgo, así como también asume el riesgo de los menores que se encuentren bajo su custodia y que hagan uso de estos, por tanto, el cliente excluye de todo tipo de responsabilidad al Refugio La Roca, propietarios, administradores, funcionarios, por los daños o perjuicios que se originen en la utilización de la piscina por parte de éste o de menores de edad a su cargo.

El Refugio la Roca se reserva el derecho de establecer reglamentos o modificarlos en relación con el uso de las instalaciones los cuales estarán publicados en las respectivas áreas.

6. Quejas o reclamos

Cualquier queja o comentario acerca de su estadía en el Refugio La Roca deberá hacerse en primera instancia con nuestro gerente, en el momento de su estadía, para que esto pueda ser resuelto de inmediato. Los reclamos adicionales que no puedan ser resueltos de inmediato deberán ser notificados a la dirección de correo refugiolarocagerencia@gmail.com.

7. Información

Hemos realizado diversos esfuerzos por brindar una información clara y concisa a través de nuestra página web, especificando nuestras habitaciones junto con la información general del establecimiento y alrededores, sin embargo, no aceptamos responsabilidad alguna por cualquier error u omisión y nos reservamos el derecho de variar, enmendar, adicionar o cancelar cualquier información u oferta que se encuentre en nuestra página de internet en cualquier momento.

8. Responsabilidad

El Refugio La Roca no asume responsabilidad por fuerza mayor, imprevistos o causas fuera del alcance y/o control del Refugio La Roca, del personal del hotel o de nuestros proveedores (estas causas incluyen sin ninguna limitación, paros, problemas técnicos con transporte, o mal tiempo, demoras en aeropuertos, retardo de vuelos o cancelaciones de vuelos), igualmente no asume responsabilidad por accidente, pérdidas o daños que sufran los clientes como consecuencia de imprudencia propia, de terceros o inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que para el disfrute de su estancia sean hechas por parte del Refugio La Roca.

8.1 el cliente asume la custodia de sus objetos personales y este hotel no responde por daños o pérdidas de dichos bienes ocasionados por descuido o negligencia del cliente, fuerza mayor o hechos de terceros.

8.2 Contamos con la opción de un seguro de viaje a libre elección de nuestros huéspedes, el cual puede ser adquirido en la recepción al momento del check in.

9. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

Al leer y aceptar los términos y condiciones el cliente autoriza expresa y voluntariamente al Refugio la Roca con NIT 901312836-8, el tratamiento, tanto electrónica como manualmente, a los datos personales que el cliente suministre, conforme a los propósitos determinados en nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, así como para transferirla a vinculadas y terceros.

El cliente manifiesta expresamente que la presente autorización fue otorgada con el pleno entendimiento y aceptación del contenido de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos del Refugio La Roca la cual puede consultarse en la página web www.refugiolaroca.com.