



## TÉRMINOS Y CONDICIONES- ECOHOTEL CANTOS DEL RÍO

- 1. PRECIOS**
- 1.1** La tarifa publicada corresponde al valor por noche por habitación, incluye desayuno. **1.2** La tarifa de alojamiento incluye impuestos aplicables conforme a la normativa colombiana. **1.3.** La tarifa NO incluye servicio de lavandería, consumos de mini bar, llamadas telefónicas nacionales e internacionales, ni otros servicios no especificado en la tarifa.
- 2. ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 2.1** El horario de atención al cliente es a partir de 6:30 a.m. hasta las 8:00 p.m. Si usted tiene una reserva y su horario de llegada esta por fuera de este rango, deberá comunicarlo a través del correo electrónico [reservascantossdelrio@gmail.com](mailto:reservascantossdelrio@gmail.com) o al número telefónico **313 8433681** con mínimo 24 hrs 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 pm. Late check out solo podrá efectuarse según disponibilidad. En caso de no realizar check-out después de las 12:00 pm 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. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**
- 3.1** Por razones de seguridad con respecto a las instalaciones del Ecohotel, no se permite el ingreso de menores de 5 años. **3.2** Todo 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. **3.3** 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, **ECOHOTEL CANTOS DEL RIO** rechaza y denuncia cualquier comportamiento sospechoso sobre este ámbito.
- 4. MASCOTAS**
- 4.1** No se permite el ingreso de mascotas a las instalaciones del **ECOHOTEL CANTOS DEL RIO**.
- 5. RESERVAS Y PAGOS**
- 5.1** Toda reserva quedara pendiente de confirmación hasta tanto no se valide el pago del 100% del valor total de la reserva. El procesamiento de 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. **5.2** Para



toda reserva, sin importar el medio de pago, será necesario presentar una tarjeta de crédito en el momento del check-in como garantía. **5.3 ECOHOTEL CANTOS DEL RÍO** se reserva el derecho de pre autorizar las tarjetas de crédito antes de su llegada. **5.4** Todos los pagos realizados tienen la condición de NO REEMBOLSO **6. POLÍTICA DE CANCELACIÓN 6.1** Puedes cancelar hasta ocho (8) días previos a la fecha de tu llegada sin cargo ( no aplica para tarifas promocionales ) ; si cancelas hasta cinco (5) días antes de tu llegada se cargara el valor de la primera noche.**6.2** En caso de requerir una cancelación por fuerza mayor o caso fortuito, conforme a el Código Civil Colombiano en su artículo 64, por favor contactarnos al siguiente número telefónico **313 8433681**, enviando los soportes pertinentes, haremos nuestro mayor esfuerzo por solucionar su caso.**6.3** En caso de no presentarse en la fecha de su reserva, se cargará el 100% del importe.**6.4** En caso de requerir una salida anticipada, se cargara el 100% del importe de la reserva, a menos que la salida corresponda a un caso de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a el Código Civil Colombiano en su artículo 64, el cual deberá ser soportado y se cargará el 50% del importe total pendiente de la reserva. **7. POLÍTICA DE PRIVACIDAD 7.1** En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013 le informamos que ECOHOTEL CANTOS DEL RIO S.A.S ZOMAC. (en adelante el “ECOHOTEL CANTOS DEL RIO”) cuenta con información de personas naturales en diversas bases de datos las cuales se adquieren en desarrollo de su objeto social y en ejecución de su actividad económica, actuando como el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de los datos personales que se encuentren en sus bases de datos. En consecuencia, ECOHOTEL CANTOS DEL RIO recolecta, almacena, utiliza, transmite, transfiere y suprime datos personales de personas naturales con las cuales tiene algún tipo de relación, cualquiera sea su naturaleza (civil, comercial y/o laboral); entre las cuales se incluye, pero sin limitarse a ellos, a huéspedes, clientes, proveedores, contratistas, trabajadores, acreedores, y deudores. Dichos datos personales se utilizan conforme a los siguientes propósitos: contactar a los Titulares, ofrecerles servicios y productos y campañas de ECOHOTEL CANTOS DEL RIO, informarles sobre actividades a realizar por el ECOHOTEL CANTOS DEL RIO, enviar comunicaciones, así como adelantar futuras actualizaciones de los mismos, y



demás actividades que resulten necesarias en el normal desarrollo de nuestro objeto social como para los fines determinados en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. El ECOHOTEL CANTOS DEL RIO se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar y/o alterar las condiciones del presente Aviso de Privacidad, así como de la Política en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de cualquiera de los medios que establece la legislación en la materia. En el evento de alguna duda o inquietud sobre referente a esta materia favor dirigir sus consultas al correo electrónico: [reservascantosedelrio@gmail.com](mailto:reservascantosedelrio@gmail.com), o al número telefónico **313 8433681** o a través de solicitud por escrito al Gerente y representante legal en la dirección: C PREDIO LA MAGDALENA LOTE 2 VDA POTOSI, CAJAMARCA, TOLIMA. **8. ACEPTACIÓN 8.1.** EL CLIENTE declara aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno o cualesquiera 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.**9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD 9.1** ECOHOTEL CANTOS DEL RIO 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. **9.2** ECOHOTEL CANTOS DEL RIO no se obliga a controlar y no controlar con carácter previo la ausencia de virus o elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el software o hardware de los usuarios que visiten la página web y nuestras cuentas en redes sociales, por lo que NO responderá de los daños o perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivarse de los mismos.**10. VARIOS 10.1 Perdida de llaves y tarjeta**



**de control de energía** - En el caso de pérdida de llaves de acceso a la habitación o de la tarjeta de control de energía se cobrará una penalidad de **TRES (3)** salarios mínimos diarios legales vigente COP (SMDLV) por cada una. **10.2 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 **OCHO (8)** salarios mínimos diarios legales vigente COP (SMDLV) que será cargada a su factura de hospedaje. **10.3 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 10:00 pm. El incumplimiento de esta cláusula podrá generar una penalidad de **OCHO (8)** salarios mínimos diarios legales vigente COP (SMDLV) que será cargada a su factura de hospedaje y expulsión inmediata del huésped del establecimiento sin derecho a reembolso o reclamación. **10.4** El servicio de estacionamiento es gratuito en las instalaciones del hotel, se deben utilizar las zonas demarcadas. **10.5. ECO HOTEL CANTOS DEL RIO** no se hace responsable por objetos de valor que no hayan sido declarados en el momento del check-in y que estén bajo custodia permanente del Hotel durante toda la estadía. Para proteger los objetos de valor del huésped, se dispone en cada habitación de una caja de seguridad. **10.6.** 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. **10.7.** Se prohíbe el ingreso de alimentos y bebidas embriagantes a las instalaciones del

**2. ECO HOTEL CANTOS DEL RIO.**