



Estimado huésped, le invitamos a disfrutar de una agradable estadía en su Centro Vacacional Comfandi elegido, atendiendo las siguientes normas:

1. **Check In (Ingreso):** El registro hotelero es a partir de las 5:00 p.m. (horario de temporada alta) y a partir de las 3:00 p.m. (horario temporada baja). En el caso del Centro Vacacional Lago Calima, si usted desea llegar antes de esta hora, podrá disfrutar del Centro Recreativo El Lago y posteriormente pasar a registrarse en la recepción del hotel.

Al llegar a la recepción del hotel, favor presentar el recibo de pago y/o consignación original, credencial de afiliación de la Caja de Compensación Familiar a la que esté afiliado y los documentos de identidad de todas las personas que se van a hospedar (originales, no se admiten fotocopias). En caso de no presentar la credencial de Comfandi, se aplicará automáticamente la tarifa de no afiliado.
2. Al hacer la reserva o el check in en la recepción del hotel, Comfandi cobrará las tarifas establecidas por COTELVALLE, por concepto de seguro hotelero por huésped.
3. **Check Out (Salida):** La hora límite para la entrega de los alojamientos es hasta las 2:00 p.m. en temporada alta y baja. Si se pasa esta hora de entrega, el sistema le cargará automáticamente una noche de alojamiento a su cuenta.
4. El hotel no se hace responsable por la pérdida de dinero, joyas u objetos de valor que no hayan sido entregados para ser puestos bajo la custodia de la administración.
5. Por su seguridad y bienestar dentro de las instalaciones del centro, cumpla con las recomendaciones que le haga el personal de seguridad, prevención y rescate.
6. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas y ventanas cerradas y las luces apagadas.
7. Bajo ninguna circunstancia se admiten mascotas en nuestras instalaciones.
8. Por favor verifique el inventario del alojamiento que le entrega el personal de recepción a su llegada e informe de manera inmediata cualquier anomalía; de lo contrario al finalizar su estadía se cobrarán los faltantes o daños ocasionados. Por favor dar buen uso a la lencería y menaje de cocina en cabañas.
9. Una vez iniciado el servicio no se devuelve dinero por ningún motivo.
10. Si por cualquier circunstancia el huésped extravía las llaves de su alojamiento, debe asumir un cargo de \$ 30.000, por cambio de clave.
11. No se admite sobrecupo en ninguno de nuestros alojamientos.
12. Las reuniones sociales y/o festejos familiares en las cabañas y habitaciones sólo se permiten hasta las 10:00 p.m., pasada esta hora los hoteles Comfandi le ofrecen como alternativa la discoteca o la taberna.
13. Las habitaciones y cabañas se asignarán sólo y exclusivamente en el momento del Check In. La recepción de los Centros Vacacionales no separarán con antelación ningún número especial de cabañas y/o habitaciones.
14. Si requiere modificar su reserva por tipo de alojamiento, cambio de fecha, acompañantes y/o centro vacacional, debe comunicarse de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua desde Cali, Palmira o fuera del país al Contact Center: 684 1000 Opción 2; desde Cartago al teléfono 211 0111 ext. 108 - 109; desde Buga al 237 1644.
15. Si requiere aplazar su reserva y no tiene fecha definida, debe enviar con 72 horas de anticipación del inicio de la reserva un e-mail a: marthasanchez@comfandi.com.co, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. informando el motivo del aplazamiento. Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los 60 días siguientes a la fecha original; de lo contrario perderá su reserva.
16. Si el usuario definitivamente no puede hacer uso de su reserva, debe informar por escrito al e-mail: marthasanchez@comfandi.com.co, solicitando el reintegro del dinero. Para la devolución debe enviar una carta formal, adjuntando el recibo de pago y/o consignación original, el cual debe entregar para su registro en: Cali: Comfandi El Prado - Carrera 23 No.26B-46; Regional Buga: Calle 5 No.16-78; Regional Palmira: Carrera 33A No.26-42; Regional Cartago: Carrera 4 No.9-45.

Una vez se reciban estos documentos, en 15 días hábiles el usuario puede cobrar el reintegro en la oficina del CIS (Centro Integrado de Servicios) de cada Regional de Comfandi. El reintegro sale a nombre del titular de la reserva y se descuenta un 10% del valor total de la reserva por gastos administrativos.
17. Si por algún motivo se le presenta algún inconveniente el mismo día de la fecha de la reserva, debe comunicarse directamente a los Centros Vacacionales informando que no hará uso de la reserva. Por favor tome el nombre de la persona de recepción, fecha y hora en la que se registro su solicitud, teléfonos:
 - Centro Vacacional Lago Calima
Teléfonos: (2) 2562141 al 44
Celulares: 315 4911570 - 317 6481643
 - Hostería Los Veleros
Teléfonos: (2) 256 2134 al 36
Celulares: 317 4911568 - 301 3683811
 - Hotel de Silvia
Teléfonos: (28) 251253 - 251254 - 251076
Celular: 313 6503618
 - Hostería Coconuco
Teléfonos: (28) 277013 al 15
Celular: 313 6526179
18. Los Centros Vacacionales Comfandi son establecimientos libre de humo de tabaco (Resolución 01956, Mayo 30 del 2008) Ministerio de Protección Social. Sólo se permite fumar en las áreas establecidas para ello.