

## PROCESO DE RESERVAS

1. Para hacer la reserva, el usuario puede contactarse con nuestros canales de venta: **Contact center y puntos de venta** de Turismo, Gestores Calidad de Vida, o a través del portal web [www.comfandi.com.co](http://www.comfandi.com.co).
2. El usuario que quede como titular de la reserva debe asistir y hospedarse en el hotel desde la fecha inicial del alojamiento.
3. Se deben registrar todos los acompañantes, en el evento en que algún asistente no sea afiliado a Comfandi o no tenga ningún convenio, se generará un cobro adicional por noche y por persona.

## APLAZAMIENTO LA RESERVA

Si requiere aplazar su reserva deberá informar el motivo del aplazamiento con 3 días hábiles de anticipación del inicio de la reserva, a través del Contact Center línea nacional 4859999 opción 2 y fuera del país marque el prefijo de Colombia (57). El horario de atención es de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 06:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. También puede enviar un correo a [recreacionreservas@comfandi.com.co](mailto:recreacionreservas@comfandi.com.co), de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. Para fines de semana y puente festivo en los números de teléfono:

3340000 Ext: 3101-3102 **Centro Vacacional Lago Calima.**

3340000 Ext 3430 **Hostería Los Veleros.**

Celular 3136504859-3203258115 **Hostería Coconuco.**

Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los 6 meses siguientes a la fecha original, sujeto a disponibilidad del centro; de lo contrario perderá su reserva y no se devolverá dinero pagado por anticipado de acuerdo al artículo 65 de la ley 300 de 1996.

**Si el usuario no informa y no se presenta al hotel el día de su reserva, no tendrá derecho a solicitar reintegro de los dineros pagados por anticipado ni cambios de fecha.**

## CANCELACIÓN y REINTEGRO

1. Si no puede hacer uso de su reserva y la canceló con anticipación de acuerdo al tiempo estipulado, podrá solicitar el reintegro del dinero; esto lo podrá hacer a través de un correo electrónico explicando el motivo de la cancelación, adjuntando la fotocopia del documento de identidad y una certificación Bancaria con el número de cuenta, cuyo titular debe ser el mismo de la reserva (no se hacen pagos a terceros).

- Si la reserva es de un usuario que vive en el exterior y no posee una cuenta de ahorros nacional, podrá solicitar el reintegro del dinero, para ello debe enviar un correo electrónico explicando el motivo, adjuntando su documento de identidad escaneado (Pasaporte o cédula extranjería) y los soportes de su cuenta del extranjero, adicional relacionar la siguiente información:
- Nombre completo, documento de identidad (pasaporte y/o cédula), dirección, teléfono, ciudad, País, número de cuenta del beneficiario, Código ABA / IBAN / otro, Código SWIFT del banco del beneficiario y Nombre del banco intermediario (si aplica)

Una vez se reciban estos documentos, en máximo 30 días calendario Comfandi realizara el reintegro del dinero a la cuenta bancaria del usuario.

- Si el pago de la reserva se ha hecho por medios no tradicionales (Internet). Se aplicará el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cual establece que el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del momento en que se realizó el pago, teniendo derecho que se realice la devolución del dinero

cancelado en su totalidad. Después de los 5 días hábiles se cobrará una penalidad del 20% del valor total sobre el valor de la reserva.

- Si el pago a la reserva se ha hecho por medios tradicionales (supermercados, centros comerciales o directamente en los

hoteles). Será aplicable el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, y por lo tanto se cobrará el 20% de la totalidad del precio del valor de la reserva a título de pena.

## CHECK IN (INGRESO):

El registro es a partir de las 5:00 p.m. (horario de temporada alta) y 4:00 p.m. (horario temporada baja). Si llega antes de la hora del check in, deberá pasar a registrarse en la recepción del hotel para recibir la manilla y disfrutar de las instalaciones hasta la hora de la entrega de la habitación. Para el caso del lago calima podrá disfrutar del Centro Recreativo el Lago siendo este un valor agregado a su reserva. En la Hostería Coconuco solo hasta las 7:00 p.m. en semana y fines de semana hasta las 8:00 p.m. se entregarán las habitaciones, pasada esta hora no se recibirá un huésped que no haya realizado su check in.

1. Para realizar el **check in** deberá presentar el documento de identidad original del titular y todos sus acompañantes.

Para colombianos menores de 7 años debe presentar el registro civil de nacimiento. Los niños entre 7 y 17 años deben portar la tarjeta de identidad. Todos deberán estar en compañía de sus padres, solo para el caso de alojamiento si el menor se registra con algún familiar o tercero, debe presentar la autorización de los padres firmada y autenticada con la copia del documento de identificación de los mismos, ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

2. La persona que realiza la reserva debe ser la misma que tome el servicio en el momento del check In, de lo contrario esta reserva será trasladada a otra persona del grupo, y se ajustará la tarifa que corresponda al nuevo titular de la reserva.
3. Los alojamientos se asignarán **sólo y exclusivamente** en el momento del Check In.
4. El personal del hotel entregará el alojamiento con un inventario, al finalizar su estadía, si se encuentra alguna anomalía, se cobrarán los faltantes o daños ocasionados.

**Comfandi como entidad comprometida con el medio ambiente pone a su disposición una bolsa verde (para residuos comunes), una bolsa gris (para residuos reciclables), una bolsa negra/roja (para elementos de protección personal como tapabocas, guantes entre otros). Para el caso del alojamiento en cabañas la segunda dotación de bolsas la puede solicitar en la recepción, los residuos se deben depositar en los contenedores especiales para cada caso.**

5. No se admite sobrecupo en ninguno de nuestros alojamientos.
6. Una vez iniciado el servicio no se devuelve dinero por ningún motivo. Los saldos a favor inferiores a CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$50.000) solo se podrán consumir directamente en el hotel; los saldos superiores a CINCUENTA Y UN MIL PESOS MCTE (\$51.000) los podrán consumir en el hotel o en una próxima reserva **Pasados 6 meses si el usuario no hace uso de este saldo, el dinero ya no podrá ser cruzado con ningún alojamiento ni con pagos en el hotel.**
7. El día lunes y los días martes luego de un lunes festivo, son días de mantenimiento del Parque Recreacional del Lago Calima, por lo tanto, no todos los servicios estarán disponibles.
8. La alimentación incluida en el valor de alojamiento es personal e intransferible y no se puede hacer cambios en los horarios establecidos (cenas por almuerzos, entre otros).
9. 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 (nuestras habitaciones del centro vacacional y hostería los veleros cuentan con el servicio de cajillas de seguridad sin costo adicional y se debe tener en cuenta que el uso o manejo, esté bajo la responsabilidad del huésped.)

## REGLAMENTO CENTROS VACACIONALES

10. Si por alguna circunstancia el huésped extravía las llaves de su alojamiento, debe asumir un cargo adicional por cambio de la cerradura o llave electrónica, esto por motivos de seguridad.
11. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas, ventanas cerradas y las luces apagadas.
12. Por su seguridad y bienestar dentro de las instalaciones del centro, cumpla con las recomendaciones realizadas por el personal de seguridad, prevención y rescate.
13. Solo se permite el ingreso de mascotas caninas en las cabañas del Centro Vacacional Lago Calima que se encuentren adecuadas para este fin, por lo tanto, en el momento de realizar la reserva usted debe informar de esta situación con el objetivo de verificar la disponibilidad y obtener la autorización. Con el ingreso del canino al centro vacacional el usuario acepta los términos y condiciones del reglamento de mascotas de Comfandi.
14. Se prohíbe el uso de cualquier tipo de armas dentro de las instalaciones de los Centros. Parágrafo: Se exceptúa al personal de seguridad que esté prestando su servicio en estas dependencias.
15. Se prohíbe la venta de cigarrillos y licor a menores de edad.
16. Las reuniones sociales y/o festejos familiares en los alojamientos sólo se permiten hasta las 10:00 p.m. Para continuar con la reunión y/o festejos familiares, para el caso del Complejo Lago Calima, se ofrece como alternativa la discoteca o la taberna los fines de semana. Está restringido el uso de equipos de sonido en zonas comunes por parte de los usuarios. **(Aplica restricciones del numeral 12 de protocolos de bioseguridad que se encuentra en este reglamento.)**
17. El uso de la piscina es permitido con vestido de baño en lycra y las personas menores de 12 años deben estar acompañadas de un adulto responsable de su seguridad y vigilancia. **(Aplica restricciones del numeral 12 de protocolos de bioseguridad que se encuentra en este reglamento.)**
18. Los Centros Vacacionales Comfandi son establecimientos libres de humo de tabaco (Resolución 01956, mayo 30 del 2008) Ministerio de Protección Social. Sólo se permite fumar en las áreas establecidas para ello. El no cumplimiento de esta normatividad puede incurrir en sanciones.
19. En los Centros Vacacionales Comfandi nos comprometemos y se debe dar cumplimiento a:
  - a. La Ley 679/01 y Ley 1336/09, por lo tanto, se rechaza la explotación y el abuso sexual de menores de edad. Conducta sancionable penal y económicamente conforme a las leyes vigentes.
  - b. La ley 17 de 1981 que regula el comercio de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.
  - c. La ley 397 de 1997 por medio de la cual se protege el patrimonio cultural.
  - d. La ley 1482 de 2011 por medio de la cual se garantiza la protección de los derechos de una persona, comunidad o pueblo, vulnerados a través de actos de discriminación.
  - e. La ley 1335 de 2009 por medio de la cual se regula el consumo, venta, publicidad y promoción de cigarrillos, tabaco y sus derivados.
  - f. **La ley 1581 del 2012** por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

### 20. CHECK OUT (SALIDA):

La hora límite para la entrega de los alojamientos es hasta las 2:00

V SO-IT-0013

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.

- a. Favor verificar que, a su salida no se le quede ningún objeto personal.
- b. Favor informar a la recepción para la entrega del alojamiento, con el fin de que el personal de camarería realice el inventario.

## PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

Comfandi dando cumplimiento al Decreto 777 de 2021, tiene implementados protocolos de bioseguridad que son de estricto cumplimiento

1. Los protocolos de bioseguridad, distanciamiento social, lavado de manos, higiene, limpieza y uso de tapabocas, son aspectos esenciales para detener la propagación de la epidemia, sin embargo, por la misma naturaleza del virus las implementaciones de estas medidas no son inexpugnables y en sus manos está cuidarse, por lo tanto, Comfandi no se responsabiliza por su imprudencia.
2. Es de carácter obligatorio cumplir con las medidas de bioseguridad de los hoteles publicados en las diferentes áreas y servicios.
3. Todos los usuarios que lleguen a tomar el servicio de alojamiento en transporte público, deben realizar su desinfección de manos en la portería.
4. Para iniciar el proceso de check in, el usuario debe realizar previamente lavado de manos o desinfección si sus manos están visiblemente limpias.
5. El uso permanente de tapabocas es obligatorio desde su ingreso y durante toda su estadía.
6. Dentro de nuestras instalaciones, siempre se debe respetar el distanciamiento social, como mínimo de un metro.
7. Todos los usuarios se comprometen a seguir el direccionamiento de los gestores de bioseguridad y a cumplir el reglamento interno del hotel.
8. Es necesario que todas las personas descarguen la aplicación CoronApp, con el fin de estar atentos a su estado de salud.
9. Si presenta algunos de los siguientes síntomas: temperatura mayor a los 37.5 °C, tos, dificultades respiratorias, síntomas gripales, si ha estado en contacto con una persona a quien le han diagnosticado Covid-19 en la última semana, no distingue el sabor de los alimentos, ha tenido pérdida del olfato, presenta dolor de garganta sin tragar o con tragar saliva o alimentos, presenta flujo nasal, presenta dolor en los músculos o en las articulaciones o coyunturas; no podrán tomar el servicio de alojamiento y por su seguridad y la de todos se debe remitir a su EPS.
10. El uso zonas húmedas y discotecas están fuera de servicio.

“Este lugar es para su descanso y el de tu familia, ayúdanos a mantenerlo siempre limpio, somos ecoamigables”

Acepto las normas aquí estipuladas:

---