

PROCESO DE RESERVAS

1. Para hacer la reserva, el usuario puede contactarse con nuestros canales de venta: **Contact center y puntos de ventade Turismo y/o Gestores Calidad de Vida.**
2. El usuario que quede como titular de la reserva debe asistir y hospedarse en el hotel desde la fecha inicial del alojamiento hasta el día de check out.
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.
4. Para todos los recursos: (cabañas, habitaciones y glamping) Las reservas que son creadas durante la semana (domingo, lunes, martes, miércoles) y son para el fin de semana más próximo (viernes, sábado), tiene límite de pago hasta el día siguiente a la 1:00p.m.; en el caso que la reserva se genere el jueves, su límite de pago será máximo hasta las 4:00pm del mismo día (jueves). Excepcionalmente las reservas para habitaciones y glamping que se creen el viernes para entrar sábado, deberán pagarse el viernes máximo 1:00pm.

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 Gestor Calidad de Vida o 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, 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:
 - (602) 485 4887 Ext: 55538-55540 Centro Vacacional Calima.
 - (602) 485 4887 Ext: 55564-55565 Hostería Los Veleros. Celular 3136504859 Hostería Coconuco.
 - [Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los 6 meses, sin más derecho a reprogramaciones.](#)
- 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 con **el 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 con el 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 extranjera) 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 del recurso. En la Hostería Coconuco solo hasta las 7:00 p.m. en semana y fines de semana hasta las 10:00 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.
 2. [Para colombianos de 0 a 17 años 11 meses, deben presentar el registro civil de nacimiento, la tarjeta de identidad NO es válida; todos deberán estar en compañía de sus padres, 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.](#)
 3. 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.
 4. Los alojamientos se asignarán sólo y exclusivamente en el momento del Check In.
 5. 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 negra (para residuos comunes), y una bolsa blanca (para residuos reciclables), 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.**
 6. No se admite sobrecupo en ninguno de nuestros alojamientos.
 7. [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; una vez termine el servicio los saldos superiores a CINCUENTA Y UN MIL PESOS MCTE \(\\$51.000\) el usuario deberá tramitar el reintegro del mismo pasados 6 meses calendario si no solicita dicho reintegro, el dinero ya no podrá ser utilizado ni reintegrado.](#)



- 8. El Centro Recreativo el Lago se encuentra en servicio los viernes, sábado, domingo y lunes (en caso de ser festivo) en horario de 8:00am a 5:00pm.
- 9. La alimentación incluida en la tarifa de alojamiento es personal e intransferible y no se puede hacer cambios en los horarios establecidos o entre ellos (cenas por almuerzos, entre otros).
- 10. 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).
- 11. 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.
- 12. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas, ventanas cerradas y las luces apagadas.
- 13. Por su seguridad y bienestar dentro de las instalaciones del centro, cumpla con las recomendaciones realizadas por el personal de seguridad, prevención y rescate.
- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. Se prohíbe la venta de cigarrillos y licor a menores de edad.
- 17. 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.

- 18. 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.
- 19. 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.
- 20. 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.

REGLAMENTO CENTROS VACACIONALES

- d) **La ley 1482 de 2011** por medio de la cual se garantiza la protección de los derechos de una persona, comunidad ó 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.

CHECK OUT (SALIDA):

- La hora límite para la entrega de los alojamientos es hasta las 2:00 pm 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 a la resolución 1238 2022 “Por medio de la cual se dictan medidas para prevención, promoción y conservación de la salud con ocasión de infecciones respiratorias, incluidas las originadas por el COVID-19”

- 1. El lavado de manos, higiene, limpieza, uso de tapabocas en caso de presentar síntomas, son aspectos esenciales para detener la propagación de enfermedades respiratorias, 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.

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

Acepto las normas aquí estipuladas:
