

REGLAMENTO CENTROS VACACIONALES

PROCESO DE RESERVAS

1. Para hacer la reserva, el usuario puede contactarse con nuestros canales de venta: Página Web Comfandi, Contact Center y/o Ejecutivos Empresariales.
2. El usuario que quede como titular de la reserva debe asistir y hospedarse en el hotel desde la fecha del check In hasta el día de check out, de lo contrario esta reserva será trasladada a otra persona del grupo, y se ajustará la tarifa que corresponda de acuerdo a su categoría de afiliación al nuevo titular de la reserva.
3. Se debe 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 persona/noche.
4. 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, al momento de realizar la reserva usted debe informar 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, que está detallado en [la página 4 y 5](#) de este documento, dado que, para estos casos hay términos y condiciones muy importantes que deben cumplirse.
5. 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), el límite de pago será el día siguiente a la 1:00 p.m.; en el caso que la reserva para cabaña se genere el jueves, su límite de pago será máximo hasta las 10:00 a.m. del viernes. Las reservas para habitaciones y glamping que se creen el viernes para entrar sábado, deberán pagarse el sábado máximo a las 10:00 a.m.

6. RESERVAS EMPRESARIALES

APLAZAMIENTO LA RESERVA

1. Si requiere aplazar su reserva deberá informar con 3 días hábiles de anticipación al inicio de la misma, **notificando inmediatamente la nueva fecha, (solo se permite reprogramar una sola vez)**, sujeto a la disponibilidad de los hoteles o solicitar el reintegro del dinero dentro de los siguientes **6 meses** a partir de la fecha aplazamiento, de lo contrario no se realizarán ningún tipo de reintegros, de acuerdo con el artículo 65 de la ley 300 de 1996.

Canales de atención:

- Ejecutivos Empresariales 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 **recreaciónreservas@comfandi.com.co**, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Fines de semana y/o festivo en los números de teléfono: Centro Vacacional Calima (602) **485 4987** Ext: 55538- 55540 - Hostería Los Veleros (602) **485 4987** Ext: 55564-55565.

2. **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 (No Show).**

CANCELACIÓN y REINTEGRO

1. Si no puede hacer uso de su reserva y la canceló con anticipación de acuerdo con el tiempo estipulado en el reglamento, podrá solicitar el reintegro del dinero; esto lo podrá hacer a través de un correo electrónico, 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 realizará 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, página web 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):

1. El registro es a partir de las 5:00 p.m. (horario de temporada alta) y 4:00 p.m. (horario temporada media y baja). Si llega antes de la hora del check in, puede 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.
2. Para realizar el Check in deberá presentar el documento de identidad original del titular y todos sus acompañantes.
3. Para colombianos de 0 a 17 años 11 meses, deben presentar el registro civil de nacimiento, [con la finalidad de establecer vínculos de parentesco \(padre y madre principalmente\)](#); 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.
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 entrega 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 MIL PESOS MCTE (\$50.000) el usuario deberá tramitar el reintegro del mismo, pasados 3 meses calendario si no solicita dicho reintegro, el dinero ya no podrá ser utilizado ni reintegrado.

El Centro Recreativo el Lago se encuentra en servicio los lunes (martes, si lunes es festivo) de 10:00 a.m. a 5:00 p.m., de martes a domingo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Información de relevancia para la autogestión de la reserva:

Nos complace darles la bienvenida a nuestros hoteles Comfandi y continuando con su proceso de reserva y preliquidación, informamos que la liquidación final se realizará en el momento de registro a su llegada al hotel (check-in), la cual podría tener cargos adicionales en caso de que se presente alguna de las siguientes situaciones:

- Si dentro de los ocupantes que se van a registrar hay personas no afiliadas a Comfandi, se aplicarán cargos extras por persona no afiliada y por noche de acuerdo con la siguiente tabla:
- Tarifa \$20,000 (veinte mil pesos colombianos) por noche y por persona no afiliada.
- Para temporada baja y media en días de domingo a jueves no se aplicará este cobro adicional.
- Si usted desea registrar un perro como mascota acompañante, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
- Aplica solamente para alojamiento en cabañas (no en habitaciones ni glamping).
- Solamente se acepta un perro por cabaña.
- No se permitirá el ingreso de razas perros potencialmente peligrosos – Ley 746 de 2002.
- Con el registro de su mascota, usted acepta y declara conocer el “Reglamento dog friendly de Comfandi” y se obliga a cumplirlo a cabalidad.
- Se cobrará una tarifa de \$22,400 (veintidós mil cuatrocientos pesos colombianos) por noche.
- Solo se permitirá el ingreso de perros al momento del check in, que cuenten con su carnet de vacunas al día.
- Aplican políticas y restricciones.
- Como propietario de mascota, el huésped tiene como obligación recoger las deposiciones en cualquier área del centro vacacional, se aplicará un cobro por limpieza de acuerdo a la política dog friendly de acuerdo a la tabla de tarifas establecidas en el hotel.
- La reserva de nuestros servicios es personal e intransferible:
- La persona que tomó la reserva en nuestro portal web (titular), además de estar presente al momento del ingreso (check-in) debe permanecer durante el tiempo de la reserva. De no ser así, se procederá a reliquidar el valor del servicio con la categoría de afiliación a Comfandi de otra persona correspondiente a la reserva de los que van a tomar el servicio.
- Si ninguno de los huéspedes es afiliado a Comfandi, se liquidará el servicio con tarifa Categoría D – No afiliado. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre estos procesos, no dude en comunicarse con nuestra línea integral (602) 485 9999 opc 2, quienes estarán muy atentos de asistirle.

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, en nuestros alojamientos se cuentan con el servicio de cajillas de seguridad sin costo adicional y se debe tener en cuenta que el uso o manejo, está bajo la responsabilidad del huésped.

1. [La custodia de vehículos motorizados y de transporte en general y sus elementos externos e internos, son de responsabilidad de su propietario y/o usuarios.](#)
2. 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.
3. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas, ventanas cerradas y las luces apagadas.
4. Por su seguridad y bienestar dentro de las instalaciones del centro, cumpla con las recomendaciones realizadas por el personal de seguridad, prevención y rescate.
5. Se prohíbe el uso de cualquier tipo de arma dentro de las instalaciones de los Centros. Se exceptúa al personal de seguridad que esté prestando su servicio en estas dependencias.
6. Se prohíbe la venta de cigarrillos y licor a menores de edad.
7. No se permite la realización de fiestas, reuniones sociales y/o festejos con uso de cualquier equipo de sonido, ya que esto perturba el descanso de los ocupantes de los recursos vecinos hospedados en el Centro Vacacional, si desea realizar algún tipo de reunión, fiesta y/o festejos familiares, se ofrece como alternativa la discoteca o la taberna del Centro Vacacional los fines de semana y/o el alquiler de los salones de eventos (de acuerdo con disponibilidad). Está restringido el uso de equipos de sonido en zonas comunes por parte de los usuarios.
8. 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.
9. 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.

En los Centros Vacacionales Comfandi, nos comprometemos y se debe dar cumplimiento a:

1. la ley 17 de 1981 que regula el comercio de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.
2. La ley 397 de 1997 por medio de la cual se protege el patrimonio cultural.
3. 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.

4. La ley 1335 de 2009 por medio de la cual se regula el consumo, venta, publicidad y promoción de cigarrillos, tabaco y sus derivados.
5. La ley 1581 del 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

CHECK OUT (SALIDA):

1. La hora límite para la entrega de los alojamientos es hasta las 2:00 p.m. en temporada alta, media y baja, si se pasa esta hora de entrega, el sistema le cargará automáticamente una noche de alojamiento adicional a su cuenta:
2. Favor verificar que, a su salida no se le quede ningún objeto personal en el alojamiento.
3. Favor informar a la recepción, para la entrega del alojamiento, con el fin de que el personal de camarería realice el inventario, Centro Vacacional Calima Ext: 55538-55540
4. Hostería Los Veleros Ext: 55564.

POLÍTICA: El Centro Vacacional Lago Calima entendiendo los intereses, necesidades y formas de relacionarse de nuestros afiliados y usuarios, así como la Ley 1774 del 2016 que establece que los animales son seres sintientes, prestará servicios de alojamiento para mascotas (Caninas), una opción de disfrutar de su compañía y propendiendo por el fortalecimiento del vínculo con ellos.

REGLAMENTO (Caninos)

ALOJAMIENTO Y ESTANCIA

- 🐾 Solo se permite el ingreso de caninos para las personas que tengan alojamiento en las cabañas asignadas para este fin **y que hayan realizado la reserva informando que llevarán mascota (canino).**
- 🐾 El servicio de limpieza e higienización que genera la política de mascota tiene un valor por noche, el cuál será cargado a la cuenta del huésped.
- 🐾 En ningún caso, los caninos podrán transitar libremente por las instalaciones del Centro sin su amo responsable y sin el uso de su correa o collar y bozal (si lo requiere) lo cual, es de obligatorio cumplimiento en cualquier espacio del hotel.
- 🐾 No se permite el ingreso de mascotas que sean consideradas fauna silvestre (Norma NTS- TS002- turismo sostenible y leyes de Colombia).
- 🐾 Se permite el ingreso de un (01) canino de compañía por cabaña, excepto en los casos de caninos de servicio o caninos guías que podrán tener un peso superior.
- 🐾 Los Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el gobierno nacional determinen como **POTENCIALMENTE PELIGROSAS**, no podrán ingresar al Centro Vacacional. Este servicio se prestará únicamente para ingreso de razas pequeñas y medianas que no se encuentren en las condiciones descritas en el artículo 126 del Código Nacional de Policía de Colombia.

- 🐾 El Centro Vacacional Lago Calima se reserva el derecho de admitir a determinadas razas de perros según clasificación de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 así como a los caninos que hayan tenido episodios de agresiones a personas o a otras mascotas, que hayan sido adiestrados para el ataque defensa y que den muestras de agresión, basado en el criterio de la administración y en el Código de Policía. Por lo cual, el(los) propietario(s) de la mascota con la firma del presente documento, manifiestan bajo la gravedad del juramento que su mascota no está inmersa en ninguna de estas condiciones y que, por tanto, exonera(n) a Comfandi de toda responsabilidad en caso que dicha manifestación no corresponda a la realidad.
- 🐾 El dueño de la mascota (Canina) debe tener el equipo e insumos necesarios para la acomodación y comodidad de su mascota.
- 🐾 El hotel no es responsable por enfermedad, muerte, pérdida, atención médica o traslado a la veterinaria del animal de compañía o mascota.
- 🐾 No se permiten ventas, compras o transacciones de mascotas.
- 🐾 Debe cumplir con los requerimientos estipulados para el ingreso al Centro Vacacional de lo contrario no podrá hacer uso de la reserva y no se reintegrará dinero por el incumplimiento de estos.

NORMAS DE CONVIVENCIA

- 🐾 La alimentación de los caninos debe ser suministrada solo en los sitios correspondientes, no se permite alimentar a los caninos en zonas comunes.
- 🐾 El ingreso de las mascotas al Centro Recreativo el Lago no está permitido.
- 🐾 Los dueños de los animales de compañía serán los responsables de que éstos no produzcan ruidos y olores excesivos. En cualquier caso, por queja de otros huéspedes por alteración al orden en el hotel, la administración podrá solicitar el retiro de la mascota, y su propietario o responsable tendrá la obligación de retirarla una vez sea notificado. No se hará el reintegro de las noches restantes no usadas.
- 🐾 Todos los caninos **SIEMPRE** deben estar bajo supervisión de un adulto, los menores de edad no pueden hacerse responsables.

- 🐾 Los caninos no pueden ser dejados solos en la cabañani dentro de automóviles.
- 🐾 La administración del hotel se reservará el derecho de permanencia de la mascota y sus dueños, en caso de incumplimiento de alguna norma de convivencia.
- 🐾 **La mascota** de compañía no podrá transitar en los siguientes espacios: comedor, terraza, zonas húmedas, piscinas, zona de juegos infantiles, salas de conferencias y muelle.
- 🐾 El propietario del canino deberá abstenerse de tolerar, permitir o inducir por acción u omisión que el canino ataque a una persona, otro animal o a bienes de terceros.
- 🐾 Es recomendable que las mascotas duerman en el mobiliario traído por el dueño y dispuesto para ellas. En caso de que el Hotel lo considere necesario, el huésped deberá hacerse responsable del pago de cualquier reparación o limpieza extra necesaria en las habitaciones y/o áreas- públicas a causa de la mascota.

RESPONSABILIDAD

- 🐾 El propietario o tenedor de **la mascota**, asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen a las personas, los bienes, las vías y espacios públicos y al medio natural, en general. En caso de presentarse mordeduras o agresión a una persona, será enviada al hospital inmediatamente, llevando la libreta de vacunas del perro agresor. El propietario cubrirá los gastos médicos que causen las lesiones y retirará al animal de las instalaciones del hotel dentro de las 12 horas siguientes.
- 🐾 Como dueño o tenedor de la mascota, usted asume la responsabilidad de librar a **COMFANDI** de cualquier reclamo por daños o perjuicios ocasionados o relacionados con su mascota durante su estadía al Centro Vacacional, incluida reclamación de terceros.
- 🐾 Los propietarios **de los caninos** y/o sus acompañantes se deberán abstener de incurrir en la realización de comportamientos que afectan a los animales en general, contemplados en el artículo 116 de la ley 1801 son pena de darse aviso a las autoridades respectivas y ser objeto de la aplicación de las medidas correctivas contempladas en dicha normatividad, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la Ley 1774 de 2016 y demás normas relacionadas con la protección animal y prevención del maltrato a los animales.
- 🐾 En caso de abandono, se causará una multa para el propietario de 3 SMLV por cada día o fracción por permanencia del canino en las instalaciones del

Centro, y se realizará la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes, en este caso, ante la policía ambiental.

CONDICIONES SANITARIAS Y SEGURIDAD

- 🐾 Toda mascota debe de estar vacunada según los requerimientos sanitarios, los comprobantes deben ser mostrados en el registro y estar disponibles para su inspección por parte del hotel, por lo tanto, desde el ingreso al centro vacacional debe portar su carné de vacunas al día.
- 🐾 Es responsabilidad del propietario que toda mascota tenga una identificación en su collar (nombre del dueño, número de teléfono y nombre del canino) o identificación con chip.
- 🐾 La higiene de la mascota es responsabilidad del dueño a cargo. Por esta razón deben recoger los excrementos dejados en las áreas asignada, portar las bolsas para recogerlos, y depositarlos en el recipiente del punto ecológico.
- 🐾 No es permitido el baño de las mascotas en las instalaciones del Centro.
- 🐾 El propietario del canino debe estar atento para impedir que el canino esparza, parcial o totalmente, el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez puestas para su recolección.

Acepto las normas aquí estipuladas:

Los acompañantes se deberán abstener de incurrir en la realización de comportamientos que afectan a los animales en general, contemplados en el artículo 116 de la ley 1801 del 2016

Firma del huésped y propietario(a) del canino.