

**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 de e-mail: [recreacionreservas@comfandi.com.co](mailto:recreacionreservas@comfandi.com.co), o con el Contact Center desde Cali o Palmira 6841000 opción 2, desde otro lugar del país a la línea gratuita 018000968410 y fuera del país marque el prefijo de Colombia (57) y la línea gratuita, de lunes a viernes de 07:30 a.m a 06:00 p.m. Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los 60 días siguientes a la fecha original; 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 DEVOLUCIÓN DE LA RESERVA**

1. Si no puede hacer uso de su reserva, podrá solicitar el reintegro del dinero con 3 días hábiles de anticipación del inicio de la reserva, a través de comunicación escrita explicando el motivo de su cancelación y adjuntando el recibo de pago y/o consignación y fotocopia del documento de identidad. Si realizó el pago con tarjeta de crédito por medio telefónico deber informar en la carta. Estos documentos los podrá enviar por correo electrónico. Si desea que la devolución se consigne a su cuenta debe adjuntar una certificación Bancaria con el número de la cuenta cuyo titular debe ser el mismo que lo solicita (no se hacen pagos a terceros).

- Si la reserva es de un usuario que vive en el exterior y realizó el pago telefónicamente (Contact Center) podrá solicitar el reintegro del dinero, a través de comunicación escrita explicando el motivo, documento de identidad escaneado (Pasaporte o cédula extranjería) y 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 el usuario puede cobrar el reintegro en cualquiera de las oficinas del CIS (Centro integrado de Servicios) dispuestas en cada Regional, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si el pago a la reserva se ha hecho por medios no tradicionales (por teléfono, Internet o por cualquier medio no presencial). Se aplicara 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 a que se le haga la devolución del dinero que haya cancelado, en su totalidad. Después de los 5 días hábiles se cobrara una penalidad del 20% del valor total.
- 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 cobrara el 20% de la totalidad del precio a título de pena. Si el cliente vive en el extranjero o vive por fuera del alcance de las sedes de Comfandi (Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago) el pago lo recibirá por medio de consignación a la cuenta bancaria relacionada en los puntos anteriores.

**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.

1. Para realizar el **check in** deberá presentar su comprobante de pago, Si realizó el pago con tarjeta de crédito o por medio del portal web, deberá reportar el número de la reserva para el registro.
2. En caso de viajar con menores de edad (que no sean hijos) debe presentar carta de autorización de los padres, acompañado por fotocopia de la cédula para poder ser registrados.
3. Se deberá presentar el carnet de afiliación o certificación (no superior a 6 meses) de la caja de compensación familiar a la que este 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 el carné de afiliación, se aplicará automáticamente la tarifa de no afiliado. Aplica para cajas aliadas
4. 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.
5. Las habitaciones y cabañas se asignarán **sólo y exclusivamente** en el momento del Check In.
6. El personal del hotel le entregara su habitación o cabaña con un inventario, al finalizar su estadía, si se encuentra alguna anomalía; se cobrarán los faltantes o daños ocasionados.
  - Si llega a destapar, consumir ó refrigerar alguno de los productos del minibar este será cargado a su cuenta.

- **COMFANDI** como entidad comprometida con el medio ambiente pone a su disposición una bolsa verde (residuos comunes), una bolsa gris (residuos reciclables), la segunda dotación de bolsas la puede solicitar en la recepción, los residuos se deben depositar en los contenedores que se encuentran ubicados frente a la cabaña.
7. No se admite sobrecupo en ninguno de nuestros alojamientos.
  8. Una vez iniciado el servicio no se devuelve dinero por ningún motivo. Saldos a favor se deben consumir en el centro o en una próxima reserva.

**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.

- a. Favor verificar que a su salida no se le quede ningún objeto personal.
  - b. Favor informar a la recepción para la entrega de la cabaña ó habitación, con el fin de que el personal de camarería realice el inventario.
9. El día lunes y los días martes luego de un lunes festivo son días de mantenimiento del Parque Recreacional, por lo tanto no todos los servicios están disponibles
  10. La alimentación incluida en el valor de alojamiento no es reembolsable ni se puede hacer cambios en los horarios establecidos.
  11. 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 y si por alguna circunstancia el huésped extravía las llaves de su alojamiento, debe asumir un cargo adicional por cambio de llave.
  12. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas y ventanas cerradas y las luces apagadas.
  13. 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.
  14. No se admiten mascotas en nuestras instalaciones.
  15. Se prohíbe el uso de cualquier tipo de armas dentro de las instalaciones de los Centros. Parágrafo: del numeral anterior 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 las cabañas y habitaciones sólo se permiten hasta las 10:00 p.m. Para continuar con la reunión y/o festejos familiares, en los hoteles Comfandi se ofrece como alternativa la discoteca o la taberna los fines de semana. Esta 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 en compañía de un mayor de edad.
  19. 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.
  20. Los Centros Vacacionales Comfandi nos comprometemos con:
    - a. El rechazo a la explotación y el abuso sexual de menores de edad. En el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes. (Ley 679/01 y Ley 1336/09).
    - 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 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.

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

Acepto las normas aquí estipuladas:

\_\_\_\_\_  
Firma del huésped