

Incluye:

- Alojamiento
- Alimentación: Desayuno
- Cajilla de Seguridad
- Parqueadero privado
- Servicio de Piscina
- WIFI

GERENCIA HOTELERÍA Y TURISMO
TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESERVA 2023

Políticas generales:

- En cumplimiento del Decreto 827 de 2003, las tarifas se establecen de acuerdo con la categoría de afiliación del titular de la reserva, las cuales aplican para el trabajador afiliado y sus beneficiarios oficialmente registrados.
- El afiliado titular o de su grupo familiar registrado deberá estar dentro del grupo que hará uso de la reserva de hotel; en caso contrario, se procederá con la reliquidación de la reserva de acuerdo con la categoría de afiliación de los huéspedes que efectivamente disfrutarán de la reserva.
- El afiliado únicamente puede ser titular de una sola reserva para las mismas fechas, es decir, solo podrá tener una habitación a su nombre.
- Recuerde que la liquidación de la tarifa se realiza con base en la categoría de afiliación vigente al momento del Check-in. En caso de identificar alguna diferencia en la liquidación inicial de la reserva, se procederá con el ajuste correspondiente y el cliente deberá asumir el valor que le corresponda.
- Todos nuestros servicios de alojamiento, facturados a partir del 01 de enero de 2023 en Hoteles Colsubsidio, se les aplicará el correspondiente IVA del 19%, de acuerdo con el artículo 65, numeral 4 de la ley 2155 del 2021, que prolongó la vigencia del artículo 45 de la ley 2068 del 2020. Esto implica que todas las reservas con fecha de salida (check-out) posterior al 01 de enero 2023 (inclusive), se les deberá adicionar el valor correspondiente al IVA del 19%.
- Todas las tarifas de alojamiento, alimentos y bebidas y servicios complementarios estarán sujetas a modificaciones, según las reformas tributarias que expida el Gobierno Nacional.
- La entrega de las habitaciones se hará a partir de las 3:00 p.m. (Check-In). Para ingresos antes de esta hora se deberá asumir el valor del 50% de la tarifa diaria. La hora máxima de anticipación será las 8:00 a.m. y estará siempre sujeto a disponibilidad el día del registro.
- La hora de entrega de habitación por parte del huésped (Check-Out) es a las 12:00 m. Si el huésped, desea hacer check-out posterior a esta hora deberá consultar con la recepción la

disponibilidad y pagar un cargo adicional equivalente al 50% de la tarifa diaria, tendrá hasta las 6:00 p.m. del mismo día para hacer entrega de la habitación.

- Las cancelaciones realizadas con 24 horas antes de su fecha y hora (3:00 p.m.) de llegada no tendrán penalidad; cancelaciones dentro de las 24 horas generará una penalidad equivalente a la primera noche de alojamiento.
- Las solicitudes de devolución o reembolso se tramitan acorde a los términos y condiciones de la reserva a través del correo electrónico ServicioalCliente@colsubsidio.com o en los Centros de Servicio de Colsubsidio. El reintegro del valor que corresponda se realizará dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de radicación del 100% de los documentos requeridos.
- De acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas, el proceso de restitución de cualquier medio de pago es a través de este con el que realizo la compra.
- De toda devolución de dinero, se descontará el valor correspondiente a la comisión bancaria (según corresponda), el usuario del servicio puede utilizar el valor depositado como parte de pago para una reserva futura, tendrá un año de plazo para su utilización desde el momento de la fecha prevista de la reserva inicial y en máximo 3 modificaciones.
- Todos los huéspedes (adultos y menores de edad) deberán presentar su documento de identificación (menores de edad registro civil de nacimiento) en el check – in, sin excepción.
- El ingreso y registro de un menor de edad al Hotel debe realizarse en compañía de sus padres presentando el Registro Civil (en el caso de extranjeros por favor presentar documento equivalente). Si el menor de edad se presenta en compañía de un adulto que no sea alguno de sus padres, el adulto responsable debe presentar carta de autorización en original y autenticada, en la que los padres autorizan el ingreso del menor al hotel en compañía del adulto durante las fechas establecidas en la reserva de alojamiento.

Para los menores sin padres, o que los mismos no estén en condiciones de otorgar el permiso o cuando se carezca de representante legal, la autorización deberá tramitarse ante el ICBF. Si al momento del ingreso al hotel no se cumple con todos los requisitos aquí indicados, no se permitirá el ingreso del menor ni de los adultos, y se cobrarán las penalidades que existan para la fecha del viaje.

- Los niños/as menores de cuatro (4) años no pagan alojamiento, los consumos adicionales serán asumidos por el adulto responsable. A partir de los 4 años (inclusive), la tarifa de alojamiento será la correspondiente a la del adulto.
- Dando cumplimiento a la Ley 679 agosto 2001, la explotación, la pornografía y el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores están prohibidos y penalizados. Todo menor de edad que no asista en compañía de sus padres debe llevar una carta de autorización autenticada para el ingreso al hotel.
- Colsubsidio protege los datos de afiliados y no afiliados acorde a la Ley 1581 del 2012 y el decreto No. 1377 del 2013. Solicita autorizar el tratamiento de sus datos personales con el fin de hacer uso de estos, para los fines de su reserva hotelera.
- Todo extranjero residente en el exterior que ingrese al territorio nacional sin el ánimo de establecerse en Colombia y que acredite tal condición en el check-in con la presentación del

pasaporte original, la tarjeta Andina o la tarjeta de Mercosur con el sello físico vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia (PT) o Permiso de Turismo; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12 o con sello de Visa de visitante que se identifica con la letra V, quedará exento del pago del IVA de su alojamiento. Recomendamos solicitar o verificar con Migración el estampado del sello correspondiente de manera física al momento de ingresar al país. Todo colombiano residente en el exterior para aplicar a la exención de impuestos deberá presentar Cédula de Extranjería o Certificación de residencia expedida por el consulado de Colombia en el País de residencia. Recuerde que no son documentos válidos para acreditar la residencia en el exterior los pasaportes de otro país (sin el sello respectivo) o licencias de conducción del exterior.

- Prohíbese el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad, ley 124 de 1994. El exceso de alcohol es perjudicial para la salud, ley 30 de 1986.
- En Colombia se protege la fauna y flora silvestre, evite su comercialización de forma ilegal. Ley 17 de 1981 y Ley 299 de 1996.
- En desarrollo con lo dispuesto en la Ley 1185 de 2008 en Colombia se prohíbe el tráfico ilegal de Bienes culturales.
- Ley antitabaco 1335 del 21 de julio de 2009.
- Los servicios o productos no especificados expresamente en nuestras ofertas no se encuentran incluidos en los descuentos.

Política de mascotas:

- En nuestros hoteles Lanceros, Colonial, Alcaraván, Peñalisa y Bosques no está permitido el ingreso de mascotas. Solo se permite el ingreso de perros lazarillos debidamente identificados y certificados. No aplica certificados de soporte emocional.
- Los cuidadores son legalmente responsables de su perro y de todo lo que él pueda ocasionar.
- Se debe presentar el carné de vacunación del canino y portar la placa de identificación.
- Los dueños de los perros son responsables de recoger los desechos de su mascota.
- El dueño del perro debe cumplir con lo dispuesto en el código nacional de policía, en especial las razas potencialmente peligrosas.
- Mientras el perro permanezca en las instalaciones debe estar amarrado con collar y correa.
- No está permitido bañar al perro en el baño de la carpa o cabaña y hacer uso de elementos como cristalería, sábanas, entre otros.
- Es indispensable que conozca el reglamento, el cual se entiende por aceptado por el huésped al momento de ingresar al hotel <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>

DEFINICIÓN DE TEMPORADAS

BAJA (B): De domingo a jueves, excepto noches de domingo en puentes.

MEDIA (M): Noches de viernes y sábado de fin de semana, que no son puentes ni están dentro de la temporada alta.

