

TÉRMINOS Y
CONDICIONES
TERMS AND CONDITIONS

VERANO AZUL

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Políticas de check-in / check-out. Llegada: 3:00 PM Salida: 12: 00 M *se puede ingresar al hotel desde las 10:00 am para disfrutar de las áreas comunes y la habitación se entrega a las 3:00 pm, al momento de Check In se debe presentar el documento de identidad.

El late check out tiene un valor de \$45.000 pesos por hora. (Máximo hasta las 2:00 p.m., con previa consulta)

Las tarifas están sujetas a cambios en los planes.

El pago de la reserva se podrá realizar en efectivo y transferencias bancarias, ó con tarjetas de crédito, tarjetas débito o a través de medios electrónicos como pagos con PSE aplicando un cobro extra del 6%.

Si la reserva es promocional no se aceptan modificaciones.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN

Si se cancela la estadía por cualquier motivo incluyendo COVID-19 y todas sus variantes con más de 15 días de anticipación, únicamente se hará cambio de fecha, no se realizará reembolso de dinero. Si el huésped notifica dentro de los 15 días anteriores a la reserva, no se hará reembolso de dinero y tampoco cambio de fecha. En caso de No Show se cargará el valor total de la reserva.

Términos y Condiciones 1.PRECIOS 1.1 La tarifa publicada corresponde al valor por noche por habitación, incluye desayuno, y acceso a zonas comunes. Las camas supletorias y persona extra tienen un costo adicional y deben ser solicitadas con anterioridad al arribo del huésped.1.2 La tarifa incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA- del 19%, el cual aplica para residentes fiscales en Colombia; dando cumplimiento al Decreto 2646 de 2013. 1.3 La tarifa NO incluye servicio de lavandería, consumos de mini bar, la tarifa NO incluye otras experiencias u otros servicios no especificados. 2. RECEPCIÓN 2.1 El horario de servicio de recepción es de 9 a.m. a 7 p.m. Si tienes una reserva y tu horario de llegada esta por fuera de este rango, deberás comunicarlo a veranoazulecohotel@gmail.com o al WhatsApp 3114471504 con mínimo 24 horas para coordinar la entrega de tu habitación.2.2 El check-in es a partir de las 3:00 pm, el check-out es hasta las 12:00 m. Late check out solo podrá efectuar según disponibilidad. En caso de no realizar check-out después de las 12:00 m y de no existir una comunicación previa con recepción, comunicando cualquier eventualidad que le impida hacer dicho check-out, se le cargara el valor de la siguiente noche a su factura como penalidad. 3. RESERVAS Y PAGOS 3.1 Para que la reserva sea efectiva se debe hacer el pago del 50% del valor del alojamiento, por anticipado, a través de transferencia. 4.POLÍTICA DE CANCELACIÓN 4.1 Se pueden hacer cambios en la reserva hasta 15 días previos a la fecha de su llegada sin cargo (no aplica para tarifas promocionales) El cambio está sujeto a la disponibilidad de habitaciones y al ajuste de tarifas por temporada. 4.2 En caso de requerir una salida anticipada, se cargará el 100% del importe de la reserva, a menos que la salida corresponda a un caso de fuerza mayor el cual deberá ser soportado y se cargará el 50% del importe total pendiente de la reserva. 4.3 En caso de solicitarse un reembolso, se cargará el importe correspondiente menos los gastos financieros que se generen por dicha transacción.

POLÍTICAS DE PAGO

Toda reserva queda pendiente de confirmación hasta tanto no se valide el 50% del pago.

El procesamiento del pago se realiza como mínimo 14 días previos a la fecha del check-in, salvo en los casos de reservas con tarifas promocionales, las cuales se procesan inmediatamente.

MÉTODOS DE PAGO

Los métodos de pago son transferencias Bancolombia,Davivienda, Banco de Bogotá, BBVA, y datáfono con un incremento del 6% extras por gastos bancarios.

POLÍTICA DE MENORES

En desarrollo con lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, el hotel advierte al huésped que la explotación y abuso sexual de menores de edad en el país son castigados penal y civilmente conforme a las disposiciones legales.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

1. Todo niño menor de 18 años debe estar acompañado de sus padres o un adulto responsable que por medios legales pueda garantizar su parentesco con el menor, en caso de ser un tercero, deberá presentar carta firmada por ambos padres del menor autorizando su acompañamiento, si alguno de los padres está ausente deberá adjuntar documento soporte. 2. En estricto cumplimiento del artículo 17 de la ley 679 de 2001, y la ley 1336 de 2009 sobre la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual de menores, Verano Azul Eco Hotel, rechaza y denuncia cualquier comportamiento sospechoso sobre este ámbito.

POLÍTICA MÚSICA E INGRESO DE BEBIDAS EXTERNAS

No se permite el ingreso de parlantes o equipos de sonido.

Se prohíbe el ingreso de bebidas y alimentos externos, su incumplimiento genera un cargo adicional equivalente al 100% del valor del producto en el hotel.

POLÍTICA DE FUMADORES

Según resolución 1956 del 30 de marzo de 2008 que expidió el Ministerio de la Protección Social está terminantemente prohibido fumar en las habitaciones, áreas públicas, restaurantes y salones.

IMPUESTOS DEL HOTEL

El impuesto sobre el valor añadido (IVA) el cual corresponde al 19% sobre la tarifa de alojamiento, lo deben pagar tanto colombianos como extranjeros que residen en el país. La exención del IVA solo aplica para personas con Visa: TP-11 o PIP-5/ PTP-5. Esta información la deben confirmar al momento de la reserva.

POLÍTICAS SOSTENIBLES

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.

POLÍTICA PARA MASCOTAS

En Verano Azul, entendemos que las mascotas son parte importante de la familia, por lo que estamos encantados de recibir las en nuestras instalaciones. Sin embargo, para garantizar una experiencia segura y cómoda para todos nuestros huéspedes, les solicitamos seguir las siguientes normas:

Peso: Se aceptan mascotas de hasta 15 kilogramos.

Número de mascotas por habitación: Una mascota por habitación (consultar con el hotel la posibilidad de dos si son de razas pequeñas).

Animales permitidos: Animales domésticos (perros o gatos). En ningún caso se permitirá el ingreso de animales como reptiles, arácnidos, aves, entre otras especies.

Raza: Se exige la utilización obligatoria del bozal para las razas potencialmente peligrosas, de acuerdo con el código de policía vigente: boxer, akita, gran danés, rottweiler, pitbull, bulterrier y fila brasileño.* El Hotel Verano Azul se guarda el derecho de admisión de alguna de estas mascotas, en caso de considerarlo conveniente para la seguridad de sus visitantes.

1. Responsabilidad del dueño:
 - Las mascotas deben estar bajo supervisión directa de sus dueños en todo momento.
 - Cualquier daño o incidente causado por la mascota será responsabilidad exclusiva del dueño.
 - Es responsabilidad del propietario evitar que la mascota incomode a los otros huéspedes con ruidos que afecten el descanso de los mismos.
 - Los huéspedes con mascotas aceptan la responsabilidad total de cualquier tipo de afectación ya sea a personas o bienes físicos de la propiedad por parte de su mascota y aceptan indemnizar y eximir de toda responsabilidad al hotel, administradores, propietarios y colaboradores de todo daño sufrido como resultado de la mascota al huésped.
 - Los valores y respectivos intereses generados por los daños causados por su mascota deberán ser asumidos por el huésped responsable de este, los cuales serán cargados directamente a la cuenta de su habitación.
 - Si su mascota desecha residuos líquidos o sólidos en alfombras, camas, colchones, sofás, sillas decorativas u otro elemento de Hotel, la limpieza de esta correrá por cuenta del propietario y en caso de no ser posible su limpieza, el propietario deberá realizar el pago del producto.
 - Los huéspedes son responsables de recoger los desperdicios de su mascota en el hotel y sus alrededores, siempre tenga a la mano su kit de limpieza.
2. Uso de correa y bozal:
 - Todas las mascotas deben llevar correa durante toda la estancia del hotel.
 - Si la mascota pertenece a una raza de manejo especial o grande (ej. rottweilers, pitbulls, etc.), es obligatorio el uso de bozal en todo momento.
3. Control dentro de la habitación:
 - Las mascotas no deben quedarse solas dentro de las habitaciones.
 - Se deben utilizar camas o mantas propias para que las mascotas descansen; no está permitido que usen las camas o muebles del hotel.
 - Cuando se proceda a realizar la limpieza de la habitación, la mascota debe estar fuera de la misma o acompañada de su dueño.

- El huésped se compromete a informar a recepción de manera inmediata en caso de limpieza especial o daño material dentro de la habitación.
 - Se prohíbe el uso de toallas, sábanas, camas, cobijas o lencería de la habitación para las mascotas, para esto se dispondrá de toallas especiales para las mascotas.
 - Está prohibido utilizar la loza y cristalería destinada a nuestros huéspedes para alimentar a su mascota.
 - No permita que el animal suba a las camas, sofás, sillones, etc.
- 4. Limpieza:
 - Por respeto a otros huéspedes, los dueños deben recoger y desechar los desechos de sus mascotas en los recipientes asignados.
- 5. Áreas restringidas:
 - Por razones de higiene, las mascotas no están permitidas en la piscina, el restaurante ni en otras áreas designadas como restringidas.
- 6. Salud de la mascota:
 - Las mascotas deben estar al día con sus vacunas y desparasitaciones. Asimismo conviene tener un seguro. El dueño deberá contar con toda la reglamentación legalmente necesaria en el momento del check-in, pudiendo ser requerida en cualquier momento por la dirección del Hotel.
- 7. Multas por incumplimiento:
 - El incumplimiento de estas normas puede generar cargos adicionales o, en casos graves, la solicitud de retirar a la mascota de las instalaciones.

Política de perturbación: Si otro huésped se queja de los ladridos, ruidos o comportamiento de su mascota, se generará una advertencia al huésped con el fin de que se toma las precauciones necesarias con el fin de cesar la perturbación ocasionada de manera inmediata. En caso de no ser controlada de inmediatamente deberá ser cambiado de habitación. Si las perturbaciones generadas son reiterativas se procederá a informar que la mascota deberá ser retirada del hotel, o el huésped abandonar el Hotel, sin lugar a devoluciones, reembolsos u otras sumas por estos hechos.

Nota importante:

El hotel no se hace responsable por accidentes o lesiones que puedan sufrir las mascotas debido a un manejo inadecuado o al incumplimiento de estas políticas.

Al momento de realizar tu reservación, infórmanos que traerás a tu mascota para tenerlo presente y poder tener todos los preparativos listos.

Agradecemos su comprensión y cooperación para asegurar que todos disfruten de una estadía placentera.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

1. Verano Azul Eco Hotel no garantiza la disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del usuario, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios que puedan deberse a la falta de disponibilidad o continuidad de su página web y de los servicios que se ofertan por este medio, sin embargo se realizarán todos los esfuerzos en la medida de las posibilidades para prestar ayuda técnica al usuario afectado, así como también intentar restablecer a la mayor brevedad la interrupción u ofreciendo un medio alternativo
2. Si Verano Azul Eco Hotel, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puede facilitar las habitaciones contratadas por razones que no les sean imputables y si existiera imposibilidad de prestarlos en las condiciones pactadas, Verano Azul Eco Hotel ofrecerá al cliente la posibilidad de operar por el reembolso total de lo cancelado en la reserva o por su sustitución por otra habitación similar en cuanto a categoría y calidad. Si de la sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, Verano Azul Eco Hotel deberá reembolsar la diferencia.
3. El Hotel Verano Azul, ubicado en Villeta - Cundinamarca, no se hace responsable por devoluciones o compensaciones debido a fallos de energía externos a nuestras instalaciones, tales como apagones generales, cortes de suministro eléctrico de la compañía, intermitencias o cualquier otro evento similar fuera de nuestro control. Nos esforzamos por brindar un servicio óptimo a nuestros huéspedes, pero no podemos garantizar la disponibilidad ininterrumpida de energía eléctrica en todas las circunstancias. Apreciamos su comprensión y colaboración en caso de que ocurra alguna eventualidad de este tipo durante su estadía en nuestro hotel.
4. El Hotel Verano Azul, ubicado en Villeta - Cundinamarca, no se hace responsable por devoluciones o compensaciones debido a desastres naturales u otros eventos de fuerza mayor que estén fuera de nuestro control, tales como terremotos, inundaciones, tormentas severas, entre otros. Aunque tomamos medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes, no podemos prever ni prevenir completamente estos eventos. En caso de que ocurra algún desastre natural durante su estadía, nuestro personal estará disponible para brindar asistencia y orientación, pero no podemos garantizar la disponibilidad de todos los servicios en tales circunstancias. Agradecemos su comprensión y colaboración en estas situaciones imprevistas.

VARIOS

1. En el caso de pérdida de alguna decoración, control o elemento de propiedad del hotel se cobrará una penalidad al momento del check out.
2. Penalidad por fumar en áreas cerradas: Se prohíbe fumar en todas las áreas cerradas del hotel, incluida la habitación. El incumplimiento de esta política genera una penalidad de \$300.000 COP que será cargada a su factura de hospedaje .
3. Uso razonable del equipo de sonido: el uso del equipo de sonido debe realizarse con un volumen moderado sin interrumpir la tranquilidad de otros huéspedes, se prohíbe su uso a partir de las 9pm. El incumplimiento de esta cláusula podrá generar la expulsión inmediata del huésped del establecimiento sin derecho a reembolso o reclamación.
4. Ante cualquier problema o reclamo contamos con un procedimiento para el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; donde se especifica que ante cualquier PQRS expresada de manera verbal al personal asignado para esta función o por medio de una comunicación se dará tratamiento y respuesta. Los tiempos de respuesta son los previstos en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 1074 del 2015, deberán proporcionarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, preferiblemente escritas y especificando las razones por las cuales se decide en tal sentido. Derecho de retracto. En los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) en casos de contratación de servicios de hospedaje mediante plataformas virtuales, el cliente podrá retractarse de la compra en un plazo de cinco días hábiles posteriores a la compra, para esos efectos deberá enviar un correo electrónico a veranoazulecohotel@gmail.com. Conforme al numeral 1 de la norma citada, no podrá retractarse aquellos clientes que ya se encuentren disfrutando de los servicios.
5. Cuida tus pertenencias y objetos personales, no nos hacemos responsables por pérdidas.

ACEPTACIÓN

1. EL CLIENTE declara aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno o cualquiera de los siguientes actos: a) El pago de los servicios contratados antes del inicio de la prestación los servicios; b) El pago exigido como Garantía para la iniciación de la prestación de los Servicios c) La aceptación de la factura de los servicios contratados en forma directa por EL CLIENTE o por cualquier persona dependiente de él o relacionado con él directa o indirectamente; d) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.

Al confirmar la reserva se sobre entiende aceptación de este documento de términos y condiciones