



POLITICAS RESERVAS HOTELES COLSUBSIDIO

1. Política de garantía:

- Para garantizar su reserva deberá contar con un depósito equivalente al 100% del valor total de la reserva, en caso contrario, su reserva será cancelada automáticamente por el sistema.

2. Políticas generales:

- En cumplimiento del Decreto 827 de 2003, las tarifas se establecen de acuerdo con la categoría de afiliación, las cuales aplican para el trabajador afiliado y su grupo familiar.
- 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.
- La entrega de las habitaciones se hará a partir de las 4:00PM (Check-In). Para ingresos antes de esta hora deberá asumir el valor del 50% de la tarifa diaria. La hora máxima de anticipación será las 8:00AM y estará siempre sujeto a disponibilidad el día del check-in
- La hora de entrega de habitación por parte del huésped (Check-Out) es a la 1:00 p.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. 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. El reintegro del valor que corresponda se realizara dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de radicación del 100% de los documentos requeridos.
- De toda devolución de dinero, se descontará el valor correspondiente a la comisión bancaria, si el usuario del servicio quiere mantener su abono o anticipo para una reserva futura tendrá un año de plazo para su utilización.
- Todos los huéspedes (adultos y menores de edad) deberán presentar su documento de identificación en el Check-in sin excepción. Si viaja con menores de 18 años de edad, debe garantizar que se hospedarán únicamente con sus padres.
- La explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores están prohibidos y penalizados. Ley 679 agosto 2001.
- El valor pagado está sujeto a validación por el hotel el día de 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 le valor que le corresponda.
- Colsubsidio protege los datos de afiliados y no afiliados acorde a la ley1581 del 2012 y el decreto No. 1377del 2013. Solicita autorizar el tratamiento de sus datos personales con el fin de hacer uso de los mismos, para los fines de su reserva hotelera.

3. Políticas de flexibilidad:

Le agradecemos su atención y entendimiento, le reiteramos el compromiso que Colsubsidio tiene con usted y con el país, confiamos en que juntos superaremos esta etapa. Ustedes cuentan con nosotros para volver a vivir momentos memorables en nuestros hoteles junto con sus familias.

Nuestra salud es responsabilidad y compromiso de todos.

- ✚ Es indispensable que todos los integrantes de la reserva realicen el registro de la información previo al Check-in.
- ✚ Si por disposición del Gobierno se generan nuevos cierres durante las fechas reservadas, se podrá cancelar sin penalidad o reprogramar la fecha de la reserva.
- ✚ Si el hotel entra a cuarentena nuevamente durante su estadía, se realizará la devolución del saldo a favor del cliente.
- ✚ Si el huésped presenta sintomatología asociada a Covid-19 y decide quedarse en el hotel deberá asumir los gastos correspondientes de alojamiento y alimentación.
- ✚ En caso de requerirse hospedaje para los acompañantes que tienen un familiar hospitalizado por Covid-19 todos los consumos serán asumidos por los huéspedes.
- ✚ Reserve en su hotel preferido sin cobro de IVA para estadías hasta el 31 de diciembre del 2020.