



POLITICAS DE RESERVA, CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN Y NO SHOW

El hotel campestre las Heliconias se permiten publicar su política de reservas para el conocimiento de todas las partes interesadas:

RESERVACIÓN:

Canales de Reserva Autorizados: El cliente puede realizar una reserva a través de los canales físicos como la oficina de ventas del Hotel Ubicada en la ciudad de Tunja en la Cra. 10#17-66 oficina 402 edificio Castillo Cely. A través de los números de celular 315 612 4428 y 322 364 9950. A través de medios digitales como correo electrónico, Facebook (@LasHeliconiasZetaquirá), whatsapp, Instagram (@hclasheliconiaszetaquirá) y AIRBNB (Hotel Campestre Las Heliconias). En cualquier caso la única garantía de que la pre-reserva ha sido gestionada es la confirmación generada por el sistema, la cual será enviada al correo del cliente.

Pre-Reservaciones: El cliente podrá realizar una pre-reserva a través de los canales autorizados y deberá indicar nombre completo del titular de la reserva, número de cédula, correo electrónico, número de celular. La pre-reserva se realizará de acuerdo con las tarifas vigentes según la temporada y la disponibilidad del Hotel. Una vez realizada la pre-reserva el cliente tendrá 48 horas para la realización del respectivo pago de abono según los canales autorizados para el pago. En caso de no realizar el abono en los tiempos establecidos, el Hotel podrá libremente cancelar la reserva sin notificar al cliente.

Canales de Pago Autorizados: El pago de las reservas se podrá realizar en efectivo en la oficina de ventas del Hotel Ubicada en la ciudad de Tunja en la Cra 10#17-66 oficina 402 edificio Castillo Cely. De manera electrónica a través de transferencia bancaria o consignación en bancos o sucursales no bancarias debidamente autorizadas a la cuenta de ahorros Bancolombia N° 258-314-04372 o a la cuenta corriente Davivienda N° 1760-600-20441 a nombre de Diana Paola Bonilla Bonilla. En el caso de consignaciones nacionales o pagos interbancarios los costos de la transacción serán asumidos por el cliente. Finalmente, es posible realizar el pago del anticipo a través de tarjetas débito o crédito mediante el uso de datafono directamente en la recepción del Hotel.

Para Confirmar Reservas: El pago se hará a través de los distintos canales de pago establecidos por el hotel para tal fin. El Sistema anexa información adicional para validar la reserva y su pago respectivo como: Nombre de la Empresa o Persona Natural titular de la

Hotel Las Heliconias (Zetaquirá): Celular: 315 612 44 28-322 364 99 50
Oficina Tunja: Carrera 10 # 17 - 66 oficina 402



reserva, NIT o cédula de ciudadanía, ciudad de expedición del documento, dirección de residencia, número telefónico, Email y el número de referencia de la reserva.

Toda Reserva Confirmada en el Hotel ya sea a través de Agencias de Viajes o Clientes Directos tendrá una Liquidación con su respectivo pago y un voucher de reserva que arroja el Sistema, además a través de Correo Electrónico si es suministrado por el cliente, se enviará un voucher de reserva como respaldo de los Servicios adquiridos, para tener total claridad incluyendo las condiciones y restricciones en caso de Cancelación, No Show, Cambios de Fecha, etc.

Para los Eventos y Convenciones se realiza un Itinerario con las actividades, servicios, horarios y demás en compañía del Organizador, con el fin de dar cumplimiento a todo lo propuesto según la cotización final.

Clientes Directos: Para confirmar una Reserva se debe pagar el **treinta por ciento (30%)** del total de la estadía, el pago se hará a través de los distintos canales de pago establecidos por el hotel. Esto aplica en cualquiera de las temporadas, y garantiza la reserva de la habitación.

Realización de Eventos Para Estadía o Pasadía: Para la realización de Eventos y Convenciones se hace previa negociación y acuerdo con el cliente y tener un anticipo del sesenta por ciento (60%) del total de la actividad, el otro cuarenta por ciento (40%) se cancelará previa realización del mismo.

Para Agencias de Viajes: Para Reservas con Agencias de Viajes, la agencia realiza anticipo del 70% de la estadía total y el otro 30% antes de que los huéspedes realicen el Check Out, en caso de Fin de Semana se realiza el pago total 100% antes del ingreso de los Huéspedes, para evitar algún tipo de inconveniente. Esto aplica en cualquiera de las temporadas, y garantiza la reserva de la habitación.

CANCELACIÓN:

Se establecen fechas límites para la Cancelación o Modificación de una Reserva, teniendo en cuenta la temporada y las condiciones de la siguiente manera:

Las siguientes políticas de cancelación y reserva NO APLICAN para tarifas promocionales:

- **Temporada baja:** Se podrán realizar cambios de fechas a una reserva sin cargo adicional, siempre y cuando exista disponibilidad y sean solicitadas con mínimo cinco



- 5 días calendario de antelación a la fecha de llegada. Si existiera alguna diferencia positiva de tarifas para las nuevas fechas, el huésped deberá abonar la misma. Al confirmar su reserva con el pago, el cliente acepta inmediatamente las políticas del hotel.

- **Temporada Alta (semana santa, puentes, vacaciones, 15 dic-15 Enero):** Se podrán realizar cambios de fechas a una reserva sin cargo adicional, siempre y cuando exista disponibilidad y sean solicitadas mínimo con quince - 15 días calendario de antelación o más. Si existiera alguna diferencia positiva de tarifas para las nuevas fechas, el huésped deberá abonar la misma. Al confirmar su reserva con el pago, el cliente acepta inmediatamente las políticas del hotel.

NO SHOW (NO LLEGADA):

En caso de que no se presente en el Hotel la primera noche de la reservación, no se hará devolución por el resto de la estancia y se cancelará la reserva en ese momento.

DERECHO DE RETRACTO:

Cuando reserve nuestros servicios a través de nuestra página web, Facebook, whatsapp, instagram o de la central telefónica de reservas, podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco días hábiles siguientes a partir de la confirmación de la reserva (fecha de consignación del anticipo). En caso de ejercer el derecho al retracto se deberá enviar una carta firmada por el titular de la reserva confirmando los datos de la misma tales como nombre, cedula, correo, numero de celular y copia del comprobante de pago, deberá indicar además número de cuenta y certificación bancaria del titular de la reserva a la cual se debe realizar el reembolso. Esta documentación deberá ser remitida al correo electrónico hotellasheliconias.hclh@gmail.com y poner en el asunto retracto de reserva.

El retracto no se podrá ejercer si la prestación del servicio ya ha comenzado. Cuando el retracto proceda, se restituirá el 100% del valor neto pagado por el cliente en un plazo de 30 días calendario a partir de la reclamación en la cuenta remitida por el titular de la reserva.

DEVOLUCIONES:

El Hotel NO realiza ningún proceso de Devolución del Depósito, para ello prestar especial atención a nuestra política de devolución:



- Si hay un Anticipo realizado y por circunstancias ajenas al Cliente no puede realizar su viaje (desastres naturales, toques de queda, muerte, accidente, etc) y este es informado al hotel, se aplaza la Reserva por una vigencia de hasta seis (6) meses sin cobrar ninguna penalidad para ser tomada en otra fecha con las mismas características de la Reserva Inicial, siempre y cuando la tarifa pagada corresponda a la tarifa activa actual del hotel en la fecha de reserva de cambio.
- Si hay un Anticipo realizado y el cliente ha realizado la cancelación de la reserva conforme a las políticas de cancelación arriba establecidas, se aclara que se aplaza la Reserva por una vigencia de hasta seis (6) meses sin cobrar ninguna penalidad para ser tomada en otra fecha con las mismas características de la Reserva Inicial, siempre y cuando la tarifa pagada corresponda a la tarifa activa actual del hotel en la fecha de reserva de cambio.
- Si la Cancelación de la Reserva corresponde a un Evento, se hará de acuerdo a las especificaciones y condiciones acordadas por ambas partes en la orden de servicios o contrato realizado.
- Si hay un Anticipo realizado y el cliente no realiza la cancelación de la reserva de acuerdo con la políticas arriba descritas ni ejerce su derecho de retracto en el tiempo establecido, el Hotel No hará ninguna devolución ni permitirá que se re-agende la reserva.
- En todas las temporadas No habrá devoluciones por salidas tempranas por razones ajenas al hotel.
- En todas las temporadas No habrá devoluciones en caso de que lleguen menos personas de las reservadas.