



Políticas de Reservas, Cancelaciones y No Shows

1. Reservas realizadas 30 días o más antes de la fecha de llegada: Usted podrá cancelar su reserva sin penalidad hasta 15 días antes de su llegada. Las cancelaciones posteriores al plazo mencionado y **No Shows** tendrán una penalidad del 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

2. Reservas realizadas entre 29 y 15 días antes de la fecha de llegada: Usted podrá cancelar su reserva sin penalidad hasta 10 días antes de su llegada. Las cancelaciones posteriores al plazo mencionado y **No Shows** tendrán una penalidad del 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

3. Reservas realizadas entre 14 y 7 días antes de la fecha de llegada: Usted podrá cancelar su reserva sin penalidad hasta 5 días antes de su llegada. Las cancelaciones posteriores al plazo mencionado y **No Shows** tendrán una penalidad del 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

4. Reservas realizadas entre 6 y 3 días antes de la fecha de llegada: Usted podrá cancelar su reserva sin penalidad hasta 2 días antes de su llegada. Las cancelaciones posteriores al plazo mencionado y **No Shows** tendrán una penalidad del 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

5. Reservas realizadas entre 48 y 24 horas antes de la fecha de llegada: Estas reservas no podrán ser canceladas. El hotel se reservará el derecho de cobrar una penalidad correspondiente al 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

6. Early Departure (Salida antes de la fecha reservada): Deberá informarse al hotel del cambio de fecha de su salida mínimo 24 horas antes de la misma; de lo contrario, el hotel se reservará el derecho de cobrar una multa correspondiente al 100% del valor de una noche de estadía por cada habitación reservada. Este valor será cobrado mediante cargo a su tarjeta de crédito, depósito realizado o facturación a crédito de acuerdo con el caso.

7. Early Check In: Para las llegadas antes de la hora establecida para el check in (15:00 horas), el hotel tendrá en cuenta la disponibilidad de habitaciones para la aceptación respectiva. Este servicio tiene un costo adicional equivalente al 50% del valor de una noche de estadía.



8. Late Check Out (Salida posterior a las 12:00 horas): Tiene un costo extra de \$30.000 COP por cada hora o fracción adicional. Si el número de horas es igual o superior a 5, entonces se cobrará el valor total de una noche de estadía. Se debe informar previamente al hotel, y este tendrá en cuenta la disponibilidad de habitaciones para la aceptación respectiva. Si el cliente abandona la habitación después de las 12:00 horas sin previo aviso y autorización del hotel, se cargará automáticamente a su cuenta el valor de este concepto.

9. Devoluciones: En caso de cancelación dentro de la fecha permitida, todos los pagos recibidos por concepto de garantía serán conservados como abono para futuras reservas. En caso de que el cliente solicite la devolución de su dinero, este asumirá el costo de los gastos bancarios que se presenten por este proceso, y deberá esperar un periodo de 15 días hábiles para recibir la devolución, la cual será depositada al número de cuenta bancaria que el cliente suministre.

IMPORTANTE: La garantía de su reserva constituye señal de aceptación a las condiciones detalladas en esta comunicación. Su reserva se confirmará solamente al momento de recibir la garantía en el plazo estipulado, en caso contrario se cancelará automáticamente.