

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN Y REEBOLSO

PROCESO DE ALOJAMIENTO:

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOST. A) EL Host suministrará al HUESPED el servicio de arrendamiento de un Alojamiento y sus accesorios, mediante el pago de los cánones y precios vigentes en el momento de la prestación del servicio de acuerdo a los distintos planes. La tarifa y el plan son las que aparecen en el momento de la reserva. EL HOST, tiene derecho a pedir DEPOSITO DE GARANTIA al HUESPED. Estos dineros son derechos que se harán efectivos por el incumplimiento de las obligaciones por parte del HUESPED. En este caso el HOST podrá disponer libremente del dinero en garantía para cubrir las obligaciones pendientes y/o faltantes al inventario. El HOST permite el ingreso de mascotas bajo términos y condiciones establecidas de cuidado al animal, enseres y el alojamiento en general.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUESPED. A) EL HUESPED declara conocer la tarifa. Cánones y precios del ALOJAMIENTO. B) EL HUÉSPED se obliga a pagar su valor de contado en dinero efectivo, o por medio de la plataforma proveedor externo, en el momento de la prestación del respectivo servicio y en todo caso al momento del cese de la permanencia del HUÉPED. El día comprende el lapso entre el check in y el check out de permanencia del huésped, a partir de la iniciación que fija el HOST. La utilización parcial del día, causa el pago de la tarifa completa. C) EL HUÉSPED será responsable hasta por la culpa leve de sus obligaciones y las de sus acompañantes. Cualquier persona no registrada que haga uso del alojamiento exclusivamente reservado al HUÉSPED deberá registrarse y pagar un sobrecargo del 100% sobre el canon vigente. D) EL HUÉSPED deberá conservar una conducta decorosa, mantener la moral y las buenas costumbres del país. EL Alojamiento se abstendrá de prestar sus servicios, cuando el comportamiento o las actitudes del HUÉSPED no sea la adecuada. E) EL HUESPED se compromete a utilizar los muebles, y, en general, las facilidades del ALOJAMIENTO de manera adecuada, conservándolas en el estado en que se encuentran y, por tanto, responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes del apartamento, hasta por la culpa leve. En caso de pérdida o daño total o parcial de los bienes del ALOJAMIENTO por causa atribuible al HUESPED o a sus dependientes, este reconocerá el precio fijado por el HOST. F) EL HUESPED reconoce la autoridad del HOST, en caso de controversia o conflicto, así como el derecho de inspección a vigilancia que los funcionarios del ALOJAMIENTO tienen para garantizar la adecuada utilización de las unidades habitacionales y de uso común. Este derecho se ejercerá de manera razonable e incluye la facultad de penetrar o registrar, cuando a juicio del HOST sea considerado necesario.

TERMINACION DEL CONTRATO. El contrato de hospedaje termina: A) Por vencimiento del plazo fijo pactado; B) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de las partes. El incumplimiento del HUESPED no lo exonera del pago del canon completo por el plazo pactado: C) Cuando el contrato sea celebrado día a día o cuando no consta, expresamente en la tarjeta de registro, el término de permanencia del huésped en el ALOJAMIENTO, el contrato se dará por terminado al vencimiento del día, fijado según el contrato, el cual corresponde a check in 15 horas y check Out 12 horas, sujeto a disponibilidad; D) Cuando el contrato sea a plazo determinado terminará por el vencimiento de este, en cuyo caso el HOST podrá disponer del alojamiento. En caso de terminación anticipada EL HUESPED deberá pagar la tarifa correspondiente al plazo completo, a menos que exista causa razonable que, a juicio del HOST, ameriten la terminación anticipada de contrato, como son la calamidad doméstica, enfermedad del HUESPED o del grupo a su cargo, problemas de cupo aéreo, etc.

DESACUERDO DE LA TERMINACION. Si surge desacuerdo entre el HUESPED y el HOST en cuanto a terminación del contrato, EL HOST además de la suspensión del servicio, tomará todas las medidas necesarias para que el HUESPED pueda disponer de su equipaje y objetos personales para su traslado a otro lugar, sin responsabilidad del HOTEL y si es necesario con la ayuda y acompañamiento policivo.

PRUEBA DEL CONTRATO. El contrato de hospedaje se aprueba mediante la reserva activa que EL HOST expida, aceptada por la firma del HUESPED, la cual hace constar que este se adhiere a las estipulaciones aquí contenidas. EL HUESPED acepta expresamente que la suma líquida de dinero que conste en la factura, prestara mérito ejecutivo.

RESPONSABILIDAD POR PERDIDA. - Se exonera al HOST de toda responsabilidad en caso de pérdida de objetos personales del Huésped mientras ocupa el alojamiento, por tanto, los objetos de valor como joyas, cámaras, dinero, equipos o utensilios que permanezcan dentro o fuera del alojamiento, estarán bajo el único riesgo del HUESPED ya que en este caso el HOST no asume responsabilidad alguna, en caso de pérdida o deterioro.

POLITICAS DE RESERVACIÓN.

Todas las tarifas publicadas en nuestra página www.host-anfitrión.com son tarifas plenas. Es decir, son las tarifas fluctuantes que se cobran por habitación en cualquier periodo del año. Todas nuestras tarifas les incluye el IVA, así como el Impuesto al Hospedaje.

Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía correo electrónico info@host-anfitrión.com para recibir mayores informes sobre tipos de alojamientos, precios, promociones del mes, descuentos (sólo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago.

Todos los alojamientos están sujetos a disponibilidad, a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo el pago con anterioridad. Mientras dicho requisito NO HAYA SIDO CUMPLIDO el alojamiento estarán disponibles para su reserva sujetas a cambios, sin previo aviso.

Para garantizar EL ALOJAMIENTO, las opciones de pago son exclusivamente las que se indican a continuación:

Datos de tarjeta crédito o débito (Visa o Master Card)

Pago por transferencia electrónica o depósito bancario.

En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48 hrs. previas a la fecha de su reservación mediante un correo electrónico que incluya su comprobante escaneado. Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo del host-anfitrión confirmándola. De no hacerlo 48 hrs. antes entonces la reservación quedara sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.

Sólo se consideran GARANTIZADAS las reservaciones cuyo cargo haya sido completado.

Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar el alojamiento que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación ANTES de proceder a reservar.

NOTAS IMPORTANTES:

Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como Host-Anfitrión se comprometen a cumplir con el reglamento interno del alojamiento; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, y cancelación.

HOST-ANFITRIÓN se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malentendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.

Dicha información también se encuentra publicada para su consulta en nuestra página www.host-anfitrión.com

RESERVACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJE:

En el caso de reservaciones hechas a través de agencias de viajes tales como Airbnb, Google Hotels, Booking, Expedia, Despegar, Hotels, etc.; el huésped deberá entregar al Host-Anfitrión el comprobante correspondiente a su reservación.

POLITICAS DE CANCELACIÓN.

USTED RESERVÓ POR MEDIO DE UNA AGENCIA DE VIAJE O EN INTERNET:

Si usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de una Agencia de Viaje tal como Airbnb, Booking, Despegar, Google Hotels, Expedia, Hotels.com, etc. favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

USTED RESERVÓ DIRECTAMENTE por www.host-anfitrión.com:

Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con uno de nuestros agentes de reservaciones por correo electrónico. Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación de Host-Anfitrión antes de ponerse en contacto con nosotros.

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN NUESTRAS POLÍTICAS GENERALES DE CANCELACIÓN:

Las reservaciones canceladas por lo menos 12 días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargos SIEMPRE Y CUANDO SE HAYAN REALIZADO EN EFECTIVO. En el caso de que el pago haya sido realizado con tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, APLICARÁ UN CARGO DEL 19% SOBRE EL PAGO TOTAL POR CONCEPTO DE COMISIÓN BANCARIA. Todo reembolso se realizará vía depósito, transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros por correo electrónico (info@host-anfitrión.com) POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el host-anfitrión, vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Las reservaciones canceladas de 5 a 11 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 65% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía correo electrónico (info@host-anfitrión.com) POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el host-Anfitrión vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Las reservaciones canceladas de 2 a 4 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 85% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía correo electrónico (info@host-anfitrión.com) POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el host-Anfitrión vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Las reservaciones canceladas 1 día previo a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 100% del importe total de una noche de hospedaje. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía correo electrónico (info@host-anfitrión.com) POR LO MENOS UN DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el host-Anfitrión vía electrónica para que esta se considere válida. *Aplican restricciones. ** Sujeto a disponibilidad.

Todas las reservaciones que NO HAYAN SIDO CANCELADAS CON ANTICIPACIÓN (NO SHOWS) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del costo equivalente a una noche de hospedaje SIN DERECHO A MODIFICAR LA FECHA EN SU RESERVACIÓN.

Todas las reservaciones podrán modificarse (fecha, tipo de alojamiento, etc.) SIN CARGO EXTRA SIEMPRE Y CUANDO EL HUÉSPED LO HAGA SABER AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON ANTICIPACIÓN.

Notas importantes:

Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de alojamiento o número de huéspedes, deberán solicitarse con anticipación.

La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 3 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá modificarse más de una ocasión.

Todo cambio estará sujeto a disponibilidad. Verifique con nuestros agentes si hay alojamientos disponibles para la fecha que a usted le interesa.

No aplica en temporada alta, días festivos y fines de semana.

Hora tardía para realizar el registro de entrada son las 20:00 hrs "hora del pacífico".

POLÍTICAS DE REEMBOLSO

Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a HOST-ANFITRION y que serían los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de Alojamiento que el huésped haya reservado.
- Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya permanecido hospedado.
- Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de Host-Anfitrión, el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.

TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.

Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días hábiles, antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso.

NORMATIVIDAD

Protección de Datos

En Colombia, de acuerdo a la Ley 1581 del 2012, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, encontrará en forma detallada la política de tratamiento de información de nuestros clientes, así mismo le informamos que con el envío de los datos que nos ha suministrado, usted autoriza al HOST, para almacenar, procesar y hacer seguimiento de los servicios contratados y que el HOST garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA

El host cobrará como adultos a todas las personas cuya edad sea igual o mayor a 7 años.

Para reservas, el alojamiento considera infantes a los menores cuya edad sea de 0 a 7 años cumplidos, al momento del registro (check in).

El HUESPED, se compromete a alojarse el día reservado. Por favor, verifique los datos de su reserva antes de hacer uso de ella. Su reservación inicia a las 15:00 Horas del día de llegada y finaliza a la 13:00 Horas del día de salida. Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia del parentesco. Si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) en compañía de sus padres, usted deberá entregar al host-Anfitrión, adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al alojamiento. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 Estatuto Para Prevenir La Explotación Sexual De Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes.

“ADVERTENCIA: En desarrollo con lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, EL HOST advierte al HUESPED que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son castigados penal y civilmente conforme a las disposiciones legales”.

Ley Antitabaco

En Colombia, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 1335 del 2009, El Alojamiento cuenta con espacios y ambientes libres de humo de tabaco y sus derivados, sucedáneos o imitadores En consecuencia, el huésped acepta como obligación, el abstenerse de fumar en los espacios, zonas y ambientes que estén demarcadas como espacios libres de humo, así como también en los espacios cerrados, tales como habitaciones, pasillos, salones y demás. En el evento en que

el huésped incumpla con esta obligación, acepta pagar una penalidad equivalente \$100 USD, por incumplimiento de sus obligaciones.

Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Acorde con el cumplimiento del régimen de autocontrol y gestión del riesgo integral LA/FT/FPADM se obliga en conjunto con toda la organización, Socios, Proveedores, Colaboradores, Clientes, y demás terceros vinculados e involucrados con la operación, adoptar medidas tendientes a evitar el aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas como el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, en tal sentido, cualquier persona natural o jurídica que mantenga una relación comercial con el Host acepta a terminar de manera unilateral e inmediata la relación que surja en caso de que el vinculante llegase a tener antecedentes (históricos, judiciales y administrativos) relacionados con LA/FT/FPADM en las siguientes fuentes:

Lista ONU expedida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Lista SDN de la OFAC expedida por la oficina de control de activos extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación de la persona jurídica y su representante legal o de la persona natural correspondiente.

Adicionalmente pueden ser consultadas por internet u otros medios técnicos, las listas Interpol, Policía Nacional y certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General de la República, entre otros.

FIN