



POLÍTICA CORPORATIVA INTEGRAL DE RESERVAS, PAGOS, CANCELACIONES, RETRACTO, DEVOLUCIONES Y NO PRESENTACION HOTEL BOUTIQUE Y SPA VDL COLONIAL – VDL S.A.S.

El presente capítulo establece las políticas corporativas, comerciales, operativas y jurídicas aplicables a la contratación, confirmación, modificación, cancelación, retracto, devolución, no presentación y demás situaciones relacionadas con la prestación del servicio de alojamiento turístico ofrecido por el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial.

Estas disposiciones se emiten en cumplimiento de la normatividad colombiana aplicable a los prestadores de servicios turísticos, en especial lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, la reglamentación vigente sobre establecimientos de alojamiento turístico y las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

Su finalidad es garantizar:

- Seguridad jurídica para el establecimiento
- Claridad contractual frente al huésped
- Uniformidad en los procesos internos
- Protección de los derechos del consumidor
- Prevención de reclamaciones, quejas o contingencias legales

La aceptación de una cotización, pre-reserva, reserva, pago, anticipo, confirmación electrónica o cualquier acto inequívoco de contratación por parte del huésped constituirá aceptación expresa e integral de las presentes políticas.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

POLITICA RESERVAS

CLASIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LAS RESERVAS

Para efectos de la correcta aplicación de las presentes políticas corporativas, el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial establece que toda solicitud de alojamiento, plan complementario, experiencia, servicio adicional o producto turístico conexo deberá clasificarse según la naturaleza del canal de contratación y la estructura jurídica que da origen al vínculo comercial.

La clasificación de las reservas constituye un elemento esencial para determinar:

- La parte contractual responsable
- El alcance de las obligaciones del hotel
- El procedimiento aplicable
- La política de pagos
- El canal competente para reclamaciones
- La procedencia de cambios, cancelaciones, retractos o devoluciones

En virtud de lo anterior, el establecimiento reconoce **dos modalidades principales de reserva**.

1. RESERVA DIRECTA O RESERVA GENÉRICA

Se entenderá por Reserva Directa, también denominada para efectos internos como Reserva Genérica, aquella que se celebra de manera exclusiva, inmediata y sin intermediación entre el huésped, cliente o usuario final y el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial.

En esta modalidad, la relación jurídica nace de forma directa entre las partes, siendo el hotel el proveedor inicial y final del servicio, así como el responsable de la oferta comercial, confirmación de disponibilidad, recaudo del pago, asignación de habitación y prestación efectiva del servicio de alojamiento.

Esta categoría comprende todas las reservas realizadas a través de los canales oficiales del establecimiento, tales como:

- Página web oficial
- WhatsApp empresarial
- Línea telefónica institucional
- Correo electrónico corporativo
- Atención presencial en recepción
- Redes sociales oficiales autorizadas

La reserva directa implica que el contrato de alojamiento se perfecciona directamente entre el cliente y el hotel, sin participación de agencias externas, plataformas digitales, operadores turísticos o terceros comercializadores.

En consecuencia, toda actuación relacionada con: Pre-reserva, confirmación, pago, anticipo, cambios, reprogramación, modificación, cancelación, retracto, devolución, no show, PQRSF, solicitudes especiales, será tramitada directamente por el hotel conforme a la normatividad vigente y a las presentes políticas.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

La reserva directa queda sujeta a pago anticipado y aceptación expresa de términos y condiciones. Asimismo, la aceptación de la cotización, el pago del anticipo o la confirmación electrónica constituirá manifestación inequívoca de consentimiento contractual.

NATURALEZA JURÍDICA DE LA RESERVA DIRECTA

Desde el punto de vista legal, la reserva directa constituye un contrato de prestación de servicios de alojamiento turístico, regido por: Ley 300 de 1996, Ley 1480 de 2011, Normas complementarias de turismo, reglamento interno del establecimiento, términos particulares aceptados por el cliente.

En esta modalidad, el hotel asume la totalidad de la responsabilidad frente al consumidor en lo referente a: Información previa, cumplimiento de la oferta, protección al consumidor, tiempos de respuesta, gestión de devoluciones, trazabilidad documental.

2. RESERVA POR PLATAFORMA, INTERMEDIARIO O TERCERO.

Se entenderá por reserva por plataforma, intermediario o tercero toda aquella solicitud de alojamiento que sea originada, procesada, comercializada o confirmada a través de un proveedor distinto al Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial, quien actúa como contratante primario, canal de comercialización o intermediario tecnológico.

Dentro de esta categoría se incluyen, sin limitarse a ellas, las reservas realizadas por medio de:

- Plataformas OTA
- Agencias de viajes online
- Metabuscadore
- Operadores turísticos
- Centrales de reservas
- Agencias físicas o mayoristas
- Convenios corporativos
- Plataformas API conectadas al motor de reservas

En estos casos, la relación contractual inicial se perfecciona entre el huésped y el tercero intermediario, quien actúa como proveedor inicial del servicio de comercialización y gestión de la reserva.

En consecuencia, toda solicitud relacionada con: Cambios, cancelaciones, retractos, devoluciones reembolsos, modificación de tarifas, reclamaciones por cobro, reversión de pago, deberá tramitarse en primera instancia ante la plataforma o intermediario con quien se celebró la reserva.

Para todos los efectos legales, la plataforma, intermediario o tercero será considerado el contratante primario frente al huésped, en lo referente a las condiciones comerciales y políticas aplicables al momento de la compra. Esto incluye sus propias:

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 | Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

- Políticas generales
- Políticas de reserva
- Términos de cancelación
- Tiempos de reembolso
- Condiciones de pago
- Servicio postventa
- Mecanismos de atención al consumidor

El hotel, en estos eventos, actúa principalmente como prestador material del servicio de alojamiento, sujeto al contrato comercial o acuerdo de distribución suscrito con dicho tercero.

Por lo anterior, el establecimiento seguirá los lineamientos operativos, comerciales y contractuales transmitidos por la plataforma, siempre que estos se ajusten a la normatividad vigente y a las condiciones previamente sincronizadas entre las partes.

Con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio y minimizar riesgos de error, el hotel y la plataforma intermediaria verifican de manera conjunta que la información transmitida sea: Clara, veraz, objetiva, completa, actualizada, consistente con la oferta publicada.

Dicha validación se realiza mediante la integración tecnológica de sistemas tales como:

- Motor de reservas
- Channel manager
- PMS
- CRS o central de reservas
- Herramientas mediante las cuales se sincroniza en tiempo real:
- Inventario de habitaciones
- Disponibilidad
- Tarifas
- Políticas aplicables
- Restricciones de estadia
- Características de la reserva
- Datos del huésped
- Servicios adicionales
- Observaciones especiales.

El Hotel no es responsable por errores en la información de precios, tipos de habitación o políticas de cancelación mostradas en portales de terceros que no coincidan con el inventario real o las tarifas oficiales del Hotel.

Sin perjuicio del conducto regular ante el intermediario, el hotel mantendrá una actitud permanente de colaboración, orientación y acompañamiento al huésped.

No obstante, frente a aspectos puramente contractuales o económicos derivados del tercero, tales como: Cobros realizados por la plataforma, comisiones, errores de pago, condiciones de reembolso, promociones publicadas por terceros, la competencia primaria corresponderá al intermediario.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

INTERVENCIÓN SUBSIDIARIA DEL HOTEL EN CONTROVERSIAS ENTRE CLIENTE E INTERMEDIARIO

Sin perjuicio de que la relación contractual primaria se configure entre el huésped y la plataforma, intermediario o tercero contratante, en aquellos eventos en los que la situación no haya podido resolverse por los canales ordinarios del intermediario, el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial, en ejercicio de su compromiso institucional con la excelencia en el servicio, la protección del consumidor y la prevención de controversias, podrá intervenir de manera subsidiaria como instancia interna de análisis, conciliación y acompañamiento.

Esta intervención no implica sustitución automática de la responsabilidad contractual del intermediario, sino una actuación orientada a **facilitar la resolución amistosa del conflicto**, preservar la relación comercial y evitar afectaciones desproporcionadas para cualquiera de las partes.

Cuando el hotel deba intervenir en calidad de instancia subsidiaria, se realizará un **estudio profundo, objetivo e investigativo de cada caso en particular**, con base en los principios de buena fe, debido proceso interno, trazabilidad documental y equidad comercial.

La intervención del Hotel VDL Colonial, en estos casos tendrá también un carácter preventivo y de solución temprana de conflictos, con el propósito de evitar la escalada innecesaria de controversias hacia instancias administrativas, judiciales o entes de control.

En este sentido, el establecimiento privilegiará mecanismos de: Diálogo, mediación interna, conciliación comercial, revisión técnica del caso, solución amistosa, antes de que la situación sea elevada ante autoridades u otras entidades competentes.

Lo anterior no limita el derecho del consumidor a acudir a las autoridades correspondientes, pero demuestra la existencia de un procedimiento interno serio, transparente y orientado a la resolución efectiva de controversias.

PERFECCIONAMIENTO, NACIMIENTO Y VALIDEZ DE LA RESERVA

Para todos los efectos legales, comerciales, administrativos y operativos, la reserva del servicio de alojamiento no se entenderá perfeccionada por la sola solicitud, consulta, cotización o manifestación inicial de interés por parte del cliente.

Toda solicitud inicial tendrá el carácter de **pre-reserva o solicitud de disponibilidad**, la cual constituye una etapa precontractual sujeta a validación por parte del hotel. La pre-reserva no genera por sí misma obligación definitiva para el establecimiento, salvo aceptación expresa y cumplimiento de los requisitos de confirmación aquí previstos.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

ETAPA PRECONTRACTUAL – SOLICITUD O PRE-RESERVA

Se entenderá por pre-reserva toda comunicación inicial realizada por el cliente a través de cualquiera de los canales autorizados descritos en el apartado de **reserva directa o reserva genérica**, con el propósito de consultar disponibilidad, tarifas, características de las habitaciones, servicios complementarios, promociones vigentes, políticas aplicables y demás condiciones relacionadas con la eventual contratación del servicio de alojamiento.

La pre-reserva constituye una etapa precontractual, preliminar e informativa, orientada exclusivamente a suministrar al cliente información clara, suficiente, veraz y actualizada respecto de las condiciones comerciales y operativas del servicio solicitado. En consecuencia, la pre-reserva no se entenderá como una reserva formalmente perfeccionada, ni generará obligación contractual definitiva para el hotel, salvo que concurran de manera posterior los requisitos de aceptación expresa, validación de disponibilidad, pago del anticipo o valor exigible y emisión del soporte formal de confirmación.

Durante esta etapa, toda información suministrada por el hotel, sus agentes de servicio, canales digitales, herramientas automatizadas, chatbots o asistentes virtuales tendrá carácter preliminar, temporal y sujeto a validación, especialmente en lo relacionado con tarifas, promociones, disponibilidad y vigencia de la oferta comercial.

La finalidad de esta etapa es permitir al cliente evaluar las condiciones del servicio y al establecimiento verificar la viabilidad operativa y comercial de la solicitud, sin que ello implique la constitución inmediata de derechos adquiridos sobre inventario, tarifa o servicios adicionales. De igual manera, cualquier cotización, mensaje, imagen, captura de pantalla, soporte digital, resumen comercial o propuesta económica emitida en esta fase tendrá únicamente valor informativo y no podrá interpretarse como confirmación definitiva de la reserva mientras no se perfeccione el proceso contractual conforme a la presente política.

ETAPA DE COTIZACIÓN Y BLOQUEO PRELIMINAR DE DISPONIBILIDAD

Una vez recibida la solicitud o pre-reserva por parte del cliente, el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial, a través de sus canales autorizados, procederá a realizar la correspondiente validación de disponibilidad, condiciones comerciales y tarifa vigente, con el fin de emitir una cotización preliminar ajustada a la fecha, ocupación, tipo de habitación, número de huéspedes y servicios adicionales requeridos.

La cotización emitida en esta etapa tendrá carácter preliminar, temporal e informativo, y estará sujeta a la disponibilidad real del inventario al momento de la interacción, a la política corporativa de gestión tarifaria dinámica, a las condiciones del canal de reserva y a la vigencia temporal de la oferta comercial.

Con el fin de otorgar estabilidad al proceso de compra, preservar la transparencia de la información suministrada al consumidor y garantizar una adecuada atención durante la etapa precontractual, el sistema hotelero podrá efectuar un bloqueo preliminar, temporal y transitorio sobre la habitación consultada y la tarifa cotizada, por el término previsto en la Política Corporativa de Gestión Tarifaria y Estructura de Precios, término que deberá ser informado al cliente de manera clara y oportuna, en armonía con las disposiciones vigentes sobre tarifa dinámica y vigencia temporal de la oferta comercial.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

Durante dicho periodo, el hotel mantendrá de forma provisional la tarifa y la disponibilidad consultadas, exclusivamente para permitir al cliente avanzar hacia la etapa de confirmación y pago. No obstante, este bloqueo no constituirá por sí mismo perfeccionamiento contractual, reserva definitiva ni derecho adquirido sobre el inventario, toda vez que se trata de una medida operativa temporal sujeta a la aceptación expresa del cliente y al cumplimiento de los requisitos posteriores de confirmación.

En caso de que el cliente no continúe el proceso, no suministre la información requerida, no responda dentro de los tiempos de interacción establecidos por el sistema, no atienda oportunamente las solicitudes de información complementaria o no realice el pago dentro del plazo señalado, el bloqueo provisional y la cotización emitida caducarán automáticamente, sin necesidad de notificación adicional. Esta disposición será aplicable a todas las interacciones comerciales, especialmente aquellas realizadas a través de chatbots, asistentes virtuales, agentes comerciales, sistemas automatizados o canales conversacionales de pregunta y respuesta continua, en los cuales la plataforma tecnológica determinará un tiempo máximo de interacción o respuesta.

Vencido dicho término sin actividad por parte del cliente, el sistema dará por finalizada la sesión, concluirá la cotización del servicio y retornará la habitación al inventario disponible. En consecuencia, cualquier contacto posterior se entenderá como una nueva interacción comercial, iniciándose el proceso desde cero y quedando sujeto a la tarifa, disponibilidad y condiciones vigentes al momento de la nueva solicitud, sin que la información, cotización o condiciones previamente informadas generen derechos adquiridos o puedan ser invocadas como vigentes. La presente etapa tiene como finalidad prevenir controversias relacionadas con disponibilidad, cotizaciones preliminares, capturas de pantalla o reclamaciones derivadas de ofertas temporales no perfeccionadas.

ETAPA DE INTERACCIÓN, VALIDACIÓN DE DATOS Y PERFECCIONAMIENTO DE LA RESERVA

En los canales de interacción conversacional autorizados por el Hotel Boutique & Spa – VDL Colonial, incluyendo chatbots, asistentes virtuales, agentes comerciales y demás sistemas de atención bidireccional, el proceso de reserva se desarrollará de manera secuencial, estructurada y sujeta a tiempos máximos de respuesta previamente definidos por el sistema.

Una vez el cliente haya seleccionado preliminarmente los servicios de alojamiento, habitación, planes especiales o adicionales de interés, el sistema generará una pregunta de validación de continuidad del proceso, mediante la cual se solicitará al usuario manifestar si desea continuar con el procedimiento de reserva o si presenta alguna inquietud, aclaración o solicitud adicional antes de avanzar.

La continuidad del proceso dependerá de la respuesta expresa del cliente. En caso de manifestarse afirmativamente mediante expresiones tales como “sí, deseo continuar”, o cualquier respuesta equivalente, el sistema habilitará la siguiente etapa y solicitará el diligenciamiento de la información requerida para la formalización preliminar de la reserva.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

La información mínima solicitada comprenderá, entre otros, los siguientes datos:

- nombre del titular de la reserva
- fecha de llegada
- fecha de salida
- número de adultos
- número de menores de edad
- número total de huéspedes
- tipo o categoría de habitación
- servicios adicionales o especiales
- observaciones relevantes para la estadía

Una vez recibida la información, el sistema generará automáticamente un resumen consolidado de la solicitud, incluyendo la información suministrada por el cliente, la tarifa final vigente al momento de la interacción, la política aplicable a la reserva, las condiciones de pago, medios habilitados para realizar la transacción y el tiempo límite para completar el proceso.

En caso de que el cliente formule nuevas preguntas, solicite aclaraciones, ajustes o modificaciones sobre cualquiera de los datos informados, el sistema retornará a la etapa inmediatamente anterior para realizar las correcciones correspondientes, reiniciando los tiempos de interacción aplicables hasta que el cliente manifieste su aceptación final.

Solo a partir de la aceptación expresa del resumen final y del pago realizado dentro del tiempo límite informado, la reserva se entenderá formalmente perfeccionada y vinculante para ambas partes.

Los tiempos de interacción, respuesta, vigencia de la cotización y condiciones tarifarias serán determinados de manera automática por el sistema, conforme a criterios objetivos de disponibilidad, proximidad de la fecha de estadía, comportamiento del inventario, nivel de ocupación y temporada turística aplicable al momento de la solicitud. Para estos efectos, el hotel podrá clasificar sus periodos operativos en temporadas baja, media, alta y temporadas especiales, incluyendo, entre otras, fines de semana, días entre semana, puentes festivos, Semana Santa, recesos vacacionales, eventos especiales y temporadas de alta demanda propias del destino turístico. Ej. Festival de Luces – Festival de cometas.

En aquellos casos en que la solicitud de reserva se realice con una anticipación superior a quince (15) o veinte (20) días respecto de la fecha prevista de ingreso, el sistema podrá otorgar un tiempo mayor para la validación y perfeccionamiento del proceso, en consideración a la mayor disponibilidad proyectada del inventario, especialmente durante temporadas de baja o media ocupación. Por el contrario, entre más cercana se encuentre la fecha de estadía al momento de la solicitud, o cuando la misma corresponda a temporada alta, festivos, fines de semana o eventos especiales, menor podrá ser el tiempo de vigencia de la oferta y de respuesta del cliente, atendiendo a la alta rotación del inventario, la variación dinámica de la demanda y el riesgo de reducción inmediata de disponibilidad.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

Lo anterior obedece exclusivamente a criterios operativos y tecnológicos de gestión del inventario, sin que ello constituya trato desigual o discriminatorio entre consumidores.

ETAPA DE CONSUMACIÓN, VIGENCIA Y CONCLUSIÓN DEL VÍNCULO CONTRACTUAL

El proceso de reserva, una vez superadas las etapas de cotización, validación de datos y verificación de pago, alcanza su estado de Firmeza Contractual. Este hito marca el inicio de una relación jurídica que se extiende más allá de la simple confirmación, bajo los siguientes preceptos:

PERFECCIONAMIENTO Y ASENTAMIENTO DE LA RESERVA

Se entiende que la reserva queda firme, asentada y perfeccionada en el momento exacto en que el Hotel emite el Voucher de Confirmación o Soporte de Reserva Confirmada. Este acto constituye la prueba plena de la existencia del contrato de hospedaje y vincula a ambas partes al cumplimiento de las condiciones pactadas. A partir de este instante, el inventario queda legalmente sustraído de la oferta pública para uso exclusivo del cliente.

VIGENCIA TEMPORAL DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Para efectos legales y de responsabilidad civil, la vigencia de la reserva y del contrato de alojamiento asociado se extiende de manera ininterrumpida desde el momento de su perfeccionamiento hasta la finalización del proceso de Check-out y la entrega efectiva de la habitación a satisfacción del establecimiento.

El cumplimiento de la hora de salida (Check-out) marca la conclusión de la prestación material del servicio de alojamiento, pero no extingue las obligaciones derivadas de consumos pendientes, daños detectados o responsabilidades civiles remanentes.

FINALIZACIÓN OPERATIVA, TRATAMIENTO DE DATOS Y CICLO DE FIDELIZACIÓN (POST-ESTANCIA)

El cumplimiento del horario de salida y la entrega de la habitación (Check-out) marcan la conclusión de la fase material del servicio de alojamiento. No obstante, para efectos de gestión de calidad, seguridad jurídica y mercadeo relacional, se establecen las siguientes disposiciones:

Conclusión del Vínculo Habitacional: El proceso de Check-out extingue el derecho de uso del inventario por parte del huésped. Cualquier interacción posterior entre las partes no constituye, bajo ninguna circunstancia, la prórroga automática de la reserva ni la creación de un nuevo vínculo de alojamiento, a menos que se surtan nuevamente las etapas de cotización y pago aquí previstas.

Autorización para la Fidelización y Contacto de Cortesía: El cliente reconoce y acepta que el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial utiliza herramientas de Marketing Relacional y CRM con el fin único de fidelizar a sus huéspedes mediante el envío de comunicaciones de cortesía, encuestas de satisfacción, beneficios exclusivos para antiguos clientes y noticias de interés.

Blindaje de Comunicación Futura: El huésped consiente de manera expresa que el Hotel podrá contactarle a través de los canales suministrados (correo electrónico, telefonía o mensajería instantánea) con el propósito de mantener el vínculo de hospitalidad. Este contacto se entiende como una actuación legítima de fidelización postventa y no podrá ser interpretado como comunicación no solicitada (SPAM) o acoso comercial, siempre que el Hotel actúe bajo los principios de razonabilidad y respeto a la privacidad.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

Derecho de Oposición y Desistimiento: Al momento de su salida, o en cualquier comunicación futura, el cliente tiene el derecho soberano de manifestar su deseo de no recibir más comunicaciones de carácter publicitario. Si el cliente no ejerce este derecho de desistimiento de forma expresa ante la recepción del hotel o mediante los canales de Habeas Data del establecimiento, se entenderá que su autorización para la fidelización permanece vigente por el tiempo necesario para cumplir con los objetivos de mercadeo del Hotel.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

RÉGIMEN DE PAGOS, ANTICIPOS, VERIFICACIÓN Y EXCEPCIONES

Este apartado regula la movilización de recursos económicos desde el cliente hacia el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial, estableciendo los tiempos de validez y los protocolos de seguridad contable.

Estructura de Anticipos y Saldos (Garantía de Reserva)

Para que una reserva pase de estado "Pre-Reserva" a "Confirmada", se requiere un abono inicial según la política de temporada:

- Temporada ALTA: 50% de anticipo / 50% restante al momento del Check-in.
- Temporada BAJA: 30% de anticipo / 70% restante al momento del Check-in.

Estas se encuentran sujetas a tipos de tarifas aplicadas por el sistema de reservas y son de estricto cumplimiento por parte del cliente, esto se informara con anterioridad dentro del proceso de Pre-Reserva.

Aplicación de Incentivos: En caso de existir bonos de descuento o beneficios administrativos, estos se aplicarán de forma porcentual sobre la tarifa final, pudiendo impactar el valor del anticipo o el saldo pendiente, según lo especificado en la oferta enviada por la Central de Reservas.

Medios de Recaudo y Canales Oficiales

El Hotel habilita los siguientes canales, cada uno sujeto a un proceso de identificación obligatoria:

- Transferencia Bancaria Nacional
- Ecosistemas Digitales y Recaudo Rápido:
Nequi, Daviplata, Efecty y plataformas de bajo costo (Llave, Breve).
- Pagos Electrónicos: Link de pago seguro para tarjetas de crédito/débito.
- Transferencia Internacional:
Procesadas vía Swift/ABA (Modalidad OUR), liquidadas a la TRM del día de la transacción.

Protocolo de Reporte y Validación Contable

Exclusividad de Canal: El cliente debe enviar el soporte de pago (foto o captura legible) únicamente por el canal inicial de interacción (WhatsApp o Correo). No se reconocerán soportes enviados por medios distintos para garantizar la trazabilidad de la auditoría.

Identificación Obligatoria: El soporte debe acompañarse de los datos del titular de la reserva para su asignación en el sistema.

Tiempos de Verificación:

- Transacciones Nacionales: De 1 a 3 horas hábiles para la confirmación de fondos.
- Transacciones Internacionales: De 12 a 24 horas hábiles.

Excepción por Inmediatez (Fines de semana/Festivos): Para reservas con ingreso en menos de 24 horas realizadas fuera del horario administrativo, la Central de Reservas podrá realizar una validación técnica provisional basada en el soporte digital para confirmar la reserva, sujeta a verificación final en el arribo.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

CANALES DE RECAUDO Y POLÍTICA DE "NETO RECIBIDO"

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial garantiza la transparencia en sus procesos de cobro. Para asegurar la firmeza de la reserva, el valor que ingrese a las cuentas del Hotel debe corresponder exactamente al 100% del valor cotizado (Entrada Limpia de Fondos).

RESPONSABILIDAD DE GASTOS TRANSACCIONALES

Regla de Costo por Cuenta del Cliente: Todo gasto, comisión bancaria, costo de giro nacional, tarifa de transferencia interbancaria o gravamen a los movimientos financieros derivado del proceso de pago, deberá ser asumido en su totalidad por el huésped.

AJUSTE POR FALTANTES: Si al verificar el ingreso de los fondos se detectan deducciones realizadas por la entidad bancaria del cliente, el saldo faltante deberá ser cubierto por el huésped al momento del Check-in para completar el valor total de la reserva.

CLASIFICACIÓN DE MEDIOS Y RECARGOS

El Hotel actúa como facilitador al poner a disposición diferentes plataformas, clasificando sus costos de la siguiente manera:

MEDIOS SIN RECARGO DE SERVICIO (FACILITADORES): Las transferencias bancarias directas, consignaciones locales y pagos mediante billeteras digitales (Nequi, Daviplata, Llave, Breve) son considerados medios facilitadores y no generan ningún cargo adicional por parte del Hotel.

MEDIOS CON RECARGO DE PROCESAMIENTO (TARJETAS DE CRÉDITO): Debido a los costos de intermediación de las redes de adquirencia y franquicias, los pagos realizados con tarjeta de crédito (nacional o internacional) y links de pago electrónicos están sujetos a un recargo administrativo que oscila entre el 8% y el 14%.

COSTOS FINANCIEROS (BANCARIOS, COMISIONES Y RETENCIONES):

Entre el 5% y el 8%. Estos incluyen la comisión de la pasarela de pagos, el IVA sobre esa comisión y las retenciones de ley (ReteIVA, ReteFuente, ReteICA) que el operador de pago descuenta automáticamente y que el hotel no puede recuperar de inmediato.

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN:

Entre un 10% y 12%. Este rubro cubre el tiempo del personal de auditoría para identificar el pago no autorizado, la gestión contable de la reversión y el costo de oportunidad por el bloqueo de inventario que pudo haber causado la operación extemporánea.

Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor

PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN: El porcentaje exacto dependerá de la franquicia de la tarjeta y las condiciones de la pasarela vigente. Esta podrá ser consultada por el cliente antes de generar la transacción.

OBLIGACIÓN DE INFORMAR: Es responsabilidad del cliente informar a la Central de Reservas su intención de utilizar este medio y especificar la franquicia (Visa, Mastercard, Amex, etc.). El asesor le indicará el costo exacto del recargo antes de generar el link de pago para su aceptación.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

En el caso de pagos desde el exterior, el cliente debe seleccionar la opción "OUR" (Cargos por cuenta del ordenante) en su portal bancario. El Hotel debe recibir el valor neto en su cuenta de compensación; cualquier comisión de banco corresponsal que disminuya el saldo recibido será cargada a la cuenta del huésped en el Hotel.

BLINDAJE ANTE ERRORES EN LA TRANSFERENCIA

El proceso de envío de fondos es responsabilidad exclusiva del cliente.

FONDOS EN SUSPENSO O ERRORES DE CUENTA: Si el dinero no ingresa efectivamente a las cuentas de VDL S.A.S. por errores de digitación, rebotes bancarios o demoras de la entidad emisora, la reserva no se considerará pagada.

RIESGO DE DISPONIBILIDAD: El Hotel no garantiza el bloqueo del inventario si el error del cliente impide la verificación del pago dentro del tiempo de vigencia de la pre-reserva. Si la habitación es vendida a un tercero mientras el cliente subsana el error con su banco, el Hotel ofrecerá alternativas de fecha o la devolución del dinero (una vez ingrese) sujeta a los cargos de saneamiento administrativo.

TRANSICIÓN A RESERVA CONFIRMADA

Solo tras la validación exitosa por parte del área contable, el Hotel enviará el Resumen Final de Reserva Confirmada, el cual incluye instrucciones de llegada, políticas de menores de edad (Registros civiles) y el enlace a los Términos y Condiciones generales.

PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PARA OPERACIONES FALLIDAS

En caso de detectarse un ingreso de fondos bajo las condiciones de extemporaneidad definidas en el numeral anterior, el Hotel procederá bajo uno de los siguientes dos esquemas de resolución técnica:

ESCENARIO A: DEVOLUCIÓN POR INVALIDEZ DE PROCEDIMIENTO

Si el pago extemporáneo ingresa y el inventario de habitaciones ya ha sido comprometido con un tercero, el Hotel rechazará la transacción por inexistencia de objeto contractual.

Deducción de Saneamiento:

- Se realizará la devolución del dinero restando un 20% del valor total recibido.
- Justificación de Cargo: Este porcentaje se aplica para cubrir los costos de auditoría interna, la gestión de identificación de fondos no autorizados y el proceso de reprocesamiento financiero manual que el cliente obligó a ejecutar al saltarse los canales oficiales.
- Indemnización: El excedente se entiende como una compensación mínima por el costo de oportunidad y la carga administrativa derivada del error exclusivo del consumidor.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

ESCENARIO B: SANEAMIENTO Y VALIDACIÓN EXCEPCIONAL

Si el Hotel, tras una evaluación administrativa, decide aceptar el pago fuera de tiempo para honrar la estancia:

Cargo por Reapertura:

- El huésped deberá abonar un 10% adicional sobre la tarifa pagada como "Derecho de Reapertura de Reserva".
- Condición: Esta validación es una facultad discrecional de la Gerencia y no constituye una obligación del Hotel si el proceso original de reserva fue vulnerado por el cliente.

FUNDAMENTO JURÍDICO Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente régimen de sanciones y saneamiento administrativo se sustenta en el marco legal vigente, el cual impone deberes de diligencia tanto al prestador como al consumidor:

Deber de Información y Diligencia del Consumidor (Ley 1480 de 2011, Art. 3, Num. 1.2):

El estatuto del consumidor establece como obligación del cliente informarse respecto de las condiciones de uso e instrucciones de los bienes y servicios. El realizar un pago omitiendo el proceso de validación de disponibilidad y los tiempos de la pre-reserva constituye un incumplimiento de este deber legal.

Principio de Buena Fe Contractual (Código Civil, Art. 1603):

Los contratos deben ejecutarse de buena fe. La ejecución de un pago extemporáneo sin el consentimiento expreso del Hotel vulnera la etapa precontractual, por lo cual el establecimiento no está obligado a perfeccionar el contrato de hospedaje si el proceso original fue viciado por el cliente.

Abuso del Derecho (Código de Comercio, Art. 830):

El cliente no puede ejercer su facultad de pago de manera que cause un perjuicio operativo o administrativo al Hotel. El intento de forzar una reserva mediante una transacción no autorizada faculta al Hotel para el cobro de la indemnización por saneamiento del 20% estipulada en este manual.

Responsabilidad por Culpa (Código Civil, Art. 1604):

Dado que el proceso de reserva es un negocio de mutuo interés, el cliente es responsable de la "culpa levísima", es decir, de la falta de esmerada diligencia que una persona juiciosa emplea en sus negocios importantes.

Declaración de Exoneración: En virtud de lo anterior, el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial – VDL S.A.S. se exonera de responsabilidad por la falta de disponibilidad, sobreventa (overbooking) o variaciones de tarifa que resulten de operaciones fallidas o extemporáneas. El cliente reconoce y acepta que el costo administrativo de revertir o sanear estas operaciones será asumido por él mediante las deducciones aquí pactadas.

CADUCIDAD DEL PROCESO Y PAGO EXTEMPORÁNEO

La presente Política de Pagos Extemporáneos tiene como finalidad regular las condiciones aplicables cuando un consumidor realiza el pago de los servicios de alojamiento turístico por fuera de los plazos previamente informados por el HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S, garantizando transparencia, información suficiente y equilibrio en la relación contractual.

Cada una de las etapas descritas anteriormente estará sujeta a tiempos máximos de interacción y respuesta definidos por el sistema, el chatbot o el agente de atención autorizado.

En el desarrollo del proceso de reserva, el establecimiento informa de manera previa, clara y verificable los plazos máximos dentro de los cuales el consumidor, estas etapas se encuentran descritas en este documento, en esta particularmente sobre el momento de pagos. Esta como condición necesaria para la confirmación del servicio de alojamiento. Dichos plazos responden a la naturaleza dinámica de la disponibilidad hotelera y a la variabilidad de las tarifas, las cuales pueden modificarse en función de la ocupación, la demanda y la temporalidad.

Si no se recibe respuesta dentro del tiempo establecido, o persiste la inactividad, el sistema o el agente autorizado dará por finalizada la interacción, caducará la cotización, liberará el inventario y eliminará la información transitoria de la sesión, con el fin de evitar su utilización posterior como soporte de condiciones no vigentes.

En este apartado en particular, cuando el consumidor realiza el pago por fuera del término previamente informado, dicho pago adquiere la condición de **extemporáneo, LO QUE IMPLICA QUE NO PRODUCE EFECTOS AUTOMÁTICOS DE CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA NI OBLIGA AL ESTABLECIMIENTO A MANTENER LAS CONDICIONES INICIALMENTE OFERTADAS**. En estos casos, el hotel procede a realizar una validación integral que incluye la verificación de la disponibilidad vigente, la tarifa aplicable al momento de la recepción del pago y la posibilidad real de prestar el servicio en las condiciones inicialmente solicitadas.

Cuando como resultado de dicha validación se determine que la reserva no puede ser perfeccionada —ya sea por inexistencia de disponibilidad, modificación de las condiciones tarifarias o expiración del proceso de reserva— se configura una **imposibilidad objetiva en la ejecución del servicio**, situación que no es atribuible al establecimiento, sino a la inobservancia de los tiempos informados al consumidor durante la etapa precontractual.

PENALIDAD POR EXTEMPORANEIDAD

Como consecuencia de lo anterior, y con el fin de reconocer dichos costos operativos y administrativos, el establecimiento podrá aplicar un **saneamiento administrativo de hasta el veinte por ciento (20%) del valor recibido**, el cual corresponde a la compensación por los recursos efectivamente utilizados en el proceso que no culminó en la prestación del servicio. Este saneamiento no tiene naturaleza sancionatoria ni constituye una multa o cláusula penal, sino que responde a un criterio de recuperación de costos derivados de una gestión iniciada y no perfeccionada por causas ajenas al establecimiento.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

El valor restante, en caso de proceder, será reintegrado al consumidor a través del mismo medio de pago utilizado, nota crédito para una reservación futura o mediante el mecanismo que acuerden las partes, siempre contara bajo discreción y aprobación del área del hotel encargada en tomar la decisión correspondiente, dentro de un plazo razonable acorde con los procesos internos del establecimiento.

En todos los casos, el consumidor reconoce y acepta que el envío o remisión de un comprobante de pago por fuera del término previamente establecido no genera, por sí mismo, la consolidación de derechos adquiridos sobre la reserva inicialmente cotizada, ni configura obligación alguna para el establecimiento de mantener la disponibilidad, respetar la tarifa ofrecida o garantizar la prestación del servicio en las condiciones previamente informadas, toda vez que dichas condiciones se encuentran expresamente sujetas a la verificación oportuna del pago dentro de los plazos definidos durante la etapa precontractual.

La aceptación de las presentes condiciones se entenderá realizada de manera libre, previa, expresa e informada en el momento en que el consumidor decide continuar con el proceso de reserva y efectuar el pago correspondiente, habiendo tenido acceso a esta información a través de los canales oficiales del establecimiento. En consecuencia, se presume que el consumidor ha conocido, comprendido y aceptado integralmente las políticas aquí contenidas, en concordancia con los principios de transparencia, información suficiente y buena fe que rigen las relaciones de consumo.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

Este apartado regula las condiciones bajo las cuales una reserva confirmada puede ser modificada o anulada, garantizando el equilibrio entre la facultad de desistimiento del cliente y la protección de la ocupación del Hotel Boutique & Spa VDL Colonial.

TIPOLOGÍAS DE CANCELACIÓN SEGÚN POLÍTICA TARIFARIA

El cliente acepta, al momento de realizar el pago, las restricciones asociadas a la tarifa seleccionada:

- **POLÍTICA ESTRICTA (No Reembolsable):**

Naturaleza: Esta tarifa ofrece un precio preferencial a cambio de la renuncia al derecho de modificación.

Efecto: En caso de cancelación, solicitud de cambio o no presentación, el Hotel retendrá el 100% del valor del anticipo como indemnización por lucro cesante. No se emitirán Notas Crédito ni reembolsos por esta tipología.

- **POLÍTICA FLEXIBLE (Sujeta a Cambios):**

Condición de Aviso: El cliente podrá solicitar la reprogramación de su estancia sin penalidad de inventario, siempre que lo informe por escrito (WhatsApp o Correo) en los siguientes plazos:

- Baja Temporada: Mínimo 03 días (72 horas) antes de la fecha de llegada.
- Alta Temporada / Especial: Mínimo 08 días antes de la fecha de llegada.

Gestión de Saldos: Toda reprogramación está sujeta a disponibilidad y reajuste tarifario. Si el cliente decide no reprogramar y solicita la devolución, esta se tramitará bajo el Régimen de Saneamiento Administrativo (20%) definido en el bloque anterior.

DERECHO DE RETRACTO (LEY 1480 DE 2011)

En cumplimiento del Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el Hotel reconoce el derecho de retracto bajo las siguientes condiciones exclusivas para ventas no presenciales (Web/WhatsApp):

Plazo: El cliente dispone de cinco (5) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento de la reserva para retractarse.

Excepción por Inmediatez: El retracto no será procedente si el servicio de alojamiento debe comenzar a ejecutarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la reserva (reservas de última hora).

Reembolso por Retracto: De ser procedente, el hotel reintegrará el dinero sin descuentos comerciales, pero el cliente deberá asumir los costos financieros de la transacción si estos son cobrados por la entidad bancaria. Este se tramitará bajo el Régimen de Saneamiento Administrativo (20%) definido en el bloque anterior.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

MODIFICACIONES Y CAMBIOS DE FECHA

Valor de la Nota Crédito: Si por excepción aprobada se emite una Nota Crédito, esta representará el valor monetario neto recibido. El Hotel no garantiza mantener el tipo de habitación si en la nueva fecha de redención la tarifa ha variado por estacionalidad o demanda.

Cesión de Reserva: El cliente podrá ceder su reserva a un tercero siempre que lo informe con al menos 48 horas de antelación y el nuevo huésped cumpla con todos los requisitos de registro legal.

EXCEPCIONES DE FUERZA MAYOR VERIFICADA

Solo se considerarán causales de exoneración de penalidades (reprogramación sin costo) los eventos de fuerza mayor debidamente soportados ante la Central de Reservas:

- Fallecimiento del titular o familiares en 1er/2do grado.
- Incapacidad médica oficial del huésped o acompañantes.
- Inconvenientes de transporte aéreo/terrestre nacional comprobables (cierres de vías o cancelaciones de vuelos).

Verificación: Estos soportes serán validados por el área administrativa en un plazo de 48 horas antes de emitir una respuesta oficial.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD DOCUMENTAL Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial implementa una política de "Tolerancia Cero" frente al fraude y la falsificación. Toda documentación suministrada por el cliente (Identificaciones, Registros Civiles, Actas de Defunción, Incapacidades Médicas o Comprobantes de Pago) está sujeta a un proceso de auditoría y validación de autenticidad.

VALIDACIÓN POR AUDITORÍA EXTERNA

El cliente acepta que el Hotel, a través de su departamento de seguridad o una empresa de outsourcing especializada, verifique la veracidad de los soportes presentados. Esta validación incluye el cruce de datos con entidades de salud, notarías, registradurías y entidades bancarias.

TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS Y CONSECUENCIAS LEGALES

Cualquier intento de engaño mediante el uso de documentos falsos para obtener beneficios, exoneración de penalidades o acceso al establecimiento, será tratado conforme al Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) y normas concordantes:

Falsedad en Documento Privado (Art. 289): El uso de certificados médicos, actas de defunción o comprobantes bancarios alterados o falsos conlleva una pena de dieciséis (16) a ciento ocho (108) meses de prisión.

Falsedad Material en Documento Público (Art. 287): La alteración de Registros Civiles de nacimiento, Cédulas de Ciudadanía o Pasaportes acarrea penas de cuarenta y ocho (48) a ciento ocho (108) meses de prisión.

Fraude mediante Medios Electrónicos: El uso de soportes de pago digitales falsos o manipulados será denunciado como estafa y fraude informático.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

AGRAVANTE POR RIESGO A LA SALUD PÚBLICA

Especial atención se dará a la falsificación de Incapacidades Médicas o Certificados de Salud. Tras la emergencia sanitaria por COVID-19, presentar un documento médico falso para justificar una cancelación no solo constituye fraude, sino que se considera un Atentado contra la Salud Pública (Art. 368 CP), al ocultar o simular estados patológicos que podrían poner en riesgo la integridad de los huéspedes y el personal del Hotel.

PROCEDIMIENTO ANTE HALLAZGO DE IRREGULARIDADES

En caso de detectarse un documento presuntamente falso, el Hotel procederá de la siguiente manera:

- Anulación Inmediata: La reserva será cancelada sin derecho a reembolso, aplicándose la penalidad del 100% por incumplimiento contractual y mala fe.
- Denuncia Penal: El Hotel, a través de su representación jurídica, instaurará la denuncia correspondiente ante la Fiscalía General de la Nación.
- Reporte a Centrales de Riesgo: Se realizará el reporte de la conducta fraudulenta en las bases de datos de seguridad hotelera y gremiales correspondientes.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

POLÍTICA INTEGRAL DE DEVOLUCIONES Y REINTEGROS

Este apartado establece el procedimiento técnico y administrativo para el retorno de fondos al cliente, garantizando la trazabilidad contable y la compensación de los costos de intermediación asumidos por el Hotel.

PROCEDENCIA DE LA DEVOLUCIÓN

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial solo autorizará el reembolso de dinero en los siguientes eventos taxativos:

- Derecho de Retracto: Siempre que se ejerza dentro de los términos legales (5 días hábiles tras la compra) y el servicio no haya comenzado a ejecutarse.
- Política Flexible: Cuando la cancelación se realice con el preaviso requerido (3 u 8 días según temporada) y el cliente desista explícitamente de la opción de Nota Crédito.
- Fuerza Mayor Comprobada: Una vez validada la autenticidad de los soportes por el área de auditoría externa.

RÉGIMEN DE DEDUCCIÓN POR SANEAMIENTO ADMINISTRATIVO (20%)

De conformidad con lo establecido en el Bloque de Pagos, toda devolución monetaria estará sujeta a una deducción obligatoria del 20% sobre el valor bruto del anticipo recibido.

- Justificación técnica: Este porcentaje cubre de manera integral las comisiones de pasarelas de pago (no reembolsables por los bancos), el Gravamen a los Movimientos Financieros (4x1000) generado en el recaudo y la dispersión, y los costos de gestión administrativa y auditoría de seguridad documental.

TIEMPOS Y CANALES DE REEMBOLSO

Canal de Devolución: Por seguridad bancaria y prevención de lavado de activos, el reembolso se realizará exclusivamente a la misma cuenta o tarjeta de crédito desde la cual se originó el pago inicial. No se realizarán devoluciones a cuentas de terceros.

Término de Ejecución: El proceso de desembolso tomará un periodo de 8 a 12 días hábiles, contados a partir de la aprobación formal por parte de la Gerencia Financiera.

Variabilidad Bancaria: El cliente reconoce que el tiempo final en que el saldo se refleje en su extracto depende exclusivamente del ciclo de procesamiento del banco emisor de su tarjeta.

Prioridad de la Nota Crédito (Opción de Compensación)

Con el fin de evitar las deducciones del 20%, el Hotel ofrecerá como primera instancia la emisión de una Nota Crédito por el valor neto. Si el cliente acepta la Nota Crédito, el hotel conservará el 100% del valor para una estancia futura (sujeto a disponibilidad y tarifas vigentes). Una vez aceptada y emitida la Nota Crédito, el cliente renuncia de forma irrevocable a solicitar el reembolso monetario de dicho saldo.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

DEVOLUCIONES EN RESERVAS POR PLATAFORMA (OTAS) Y TERCEROS

En cumplimiento de los acuerdos de distribución comercial, el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial establece una separación estricta de responsabilidades financieras frente a reservas no directas:

Remisión Obligatoria al Contratante Primario: En toda reserva originada, procesada o recaudada por una plataforma intermediaria (OTA), el huésped deberá tramitar cualquier solicitud de reembolso, devolución, reversión de pago o disputa económica exclusivamente ante dicha plataforma.

Ausencia de Responsabilidad en el Reintegro Directo: Independientemente de si el dinero ha sido transferido al Hotel o si se encuentra en custodia del intermediario, el establecimiento no realizará devoluciones directas al cliente por conceptos pagados a terceros. El Hotel no es el responsable de la pasarela de pagos ni de las comisiones de comercialización cobradas por la plataforma.

Procedimiento en Controversias y Disputas: En caso de reclamaciones post-estancia o disputas comerciales:

- El cliente debe elevar su solicitud a través de los canales de soporte de la plataforma donde realizó la compra.
- El Hotel actuará únicamente como emisor de información técnica hacia la plataforma, validando si procede o no la aceptación de la solicitud según las condiciones de la reserva.

La directriz final, el proceso de reintegro y los tiempos de devolución serán determinados y ejecutados por la plataforma intermediaria bajo sus propios términos y condiciones.

Blindaje ante Doble Reembolso: El Hotel se abstendrá de realizar gestiones de devolución directa para evitar duplicidades en los reintegros y asegurar la trazabilidad contable exigida por la normativa tributaria colombiana.

POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN (NO-SHOW)

Este apartado regula las consecuencias jurídicas y económicas derivadas del incumplimiento por parte del huésped de presentarse en la fecha y hora pactadas para el inicio de su estadía.

Se configura el fenómeno jurídico de "No-Show" ante el incumplimiento sustancial de la obligación de comparecencia por parte del huésped en la fecha y hora pactadas para el inicio de la prestación del servicio. Esto sin haber mediado una cancelación o modificación previa dentro de los plazos establecidos en la política flexible.

Se define la **RESERVACIÓN HOTELERA** como un Contrato de Hospedaje Preliminar y Vinculante, mediante el cual el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial (el Prestador) se obliga a retirar del mercado un activo específico (unidad habitacional) y garantizar su disponibilidad exclusiva en favor del Huésped (el Prestatario), durante un periodo de tiempo determinado y bajo condiciones de tarifa previamente pactadas.

Fundamento Operativo: Al confirmar una reserva, el Hotel retira la habitación del inventario de venta al público y declina otras oportunidades de negocio para garantizar la exclusividad del espacio al huésped. El "No-Show" representa una pérdida directa por lucro cesante y costos operativos de preparación.

VENTANA HORARIA Y COMPROMISO DE REGISTRO

Para las Reservas Directas, el Hotel establece el siguiente cronograma de cumplimiento:

Horario de Check-in Estándar:

El registro inicia a las 14:00 horas (2:00 PM) y tiene como límite las 22:00 horas (10:00 PM).

Obligación de Notificación: Si el huésped prevé un retraso razonable, tiene la obligación estricta de comunicarse con la recepción antes de las 10:00 PM para reportar su situación.

Prórroga de Cortesía (Check-in Extendido): Ante reportes de percances de tráfico, movilidad o tránsito, el Hotel extenderá la espera sin perjuicio de la reserva hasta las 00:00 horas (Medianoche).

Declaratoria de No-Show y Liberación de Inventario

Una vez superada la medianoche (00:00 horas) del día previsto de llegada, sin que el huésped se haya presentado o reportado:

- Resolución Automática: El sistema procesará el estado de No-Show, facultando al Hotel para dar por terminado el contrato de hospedaje de forma inmediata.
- Liberación de Unidad: El Hotel queda plenamente autorizado para liberar la habitación y ponerla nuevamente a la venta para el resto de las noches originalmente reservadas, sin obligación de mantener la disponibilidad para los días subsiguientes.

Penalidades y Ejecución de Garantías

Indemnización: Ante la verificación del No-Show, el Hotel ejecutará una penalidad equivalente al 100% del valor del anticipo recibido, a título de cláusula penal indemnizatoria.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

Tarifas Estrictas: En caso de reservas no reembolsables, la penalidad corresponderá al 100% del valor total del contrato.

Reservas por Plataformas (OTAs): El No-Show será reportado inmediatamente en el portal del intermediario (Booking, Expedia, etc.). El recargo y las condiciones de cobro se regirán por los términos aceptados por el cliente en dicha plataforma, sumado a los protocolos de reporte de inasistencia del Hotel.

SERVICIOS INFORMATIVOS DE EXTENSIÓN HORARIA

Para los huéspedes que requieran flexibilidad fuera de los horarios estándar, el Hotel dispone de las siguientes opciones (sujetas a disponibilidad previa):

Early Check-in (Ingreso Anticipado): Es un servicio que permite acceder a la habitación y servicios del Hotel a partir de las 09:00 AM, sin tener que esperar hasta las 2:00 PM.

Costo: Este beneficio genera un recargo de entre el 20% y el 40% del valor de una noche, dependiendo de la temporada.

Late Check-out (Salida Extendida): Permite al huésped disfrutar de la habitación hasta las 17:00 horas (5:00 PM) del día de su salida, en lugar de entregarla a las 12:00 PM.

Costo: Al igual que el ingreso anticipado, conlleva un recargo de entre el 20% y el 40% del valor de la noche. Dependiendo de la temporada.

PROTOCOLO DE CONSULTA, DISPONIBILIDAD Y RESTRICCIÓN POR TEMPORADA.

El acceso a los servicios de Early Check-in (Ingreso Anticipado) y Late Check-out (Salida Extendida) no constituye un derecho adquirido del huésped, sino una facultad discrecional del Hotel sujeta a las siguientes condiciones:

Consulta Obligatoria: El huésped deberá consultar directamente a la Central de Reservas para verificar la disponibilidad técnica y las tarifas vigentes antes de su llegada o salida.

Variabilidad de Tarifas: Los costos asociados están sujetos a la estacionalidad, el tipo de unidad habitacional y la demanda del día.

Restricción por Temporada Alta: Se informa que estos servicios no son constantes. Durante periodos de Temporada Alta, Puentes Festivos o Eventos Especiales, la Gerencia General podrá decretar la suspensión total o eliminación de estos servicios para garantizar el cumplimiento de los estándares de higiene, mantenimiento y los tiempos de entrega a nuevos huéspedes en los horarios estándar.

Confirmación Final: La prestación de estas extensiones horarias solo será vinculante una vez que el asesor de la Central de Reservas emita la confirmación oficial y se realice el pago del recargo correspondiente.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.

PROTOCOLO DE ALERTA Y DESLINDE DE RESPONSABILIDAD

El reporte de No-Show a la medianoche cumple una función de seguridad fundamental:

Notificación de Riesgo: El reporte en sistema y plataformas actúa como una alerta de seguridad dentro del servicio de atención al usuario. Indica formalmente que el huésped no se encuentra bajo la protección ni dentro de las instalaciones del Hotel.

Exoneración de Responsabilidad: Este registro sirve como instrumento legal para deslindar al Hotel de cualquier incidente, accidente o percance de seguridad que el huésped pueda sufrir fuera del establecimiento tras no haber cumplido con los horarios de registro pactados.

Régimen de Excepción por Fuerza Mayor y Término de Gracia

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial reconoce que pueden acaecer eventos fortuitos o de fuerza mayor (accidentes, emergencias médicas severas o siniestros viales) que impidan al huésped cumplir con el protocolo de preaviso de llegada tardía antes de la medianoche.

Ante estas situaciones excepcionales, se establece el siguiente procedimiento de saneamiento:

Término Máximo de Justificación: El Hotel otorga un plazo máximo hasta las 14:00 horas (2:00 PM) del día siguiente al ingreso programado para que el cliente, o un tercero en su representación, haga uso de los canales oficiales de comunicación e informe la naturaleza del impedimento.

Prioridad de la Emergencia: Entendemos que, en situaciones de crisis, la prioridad del cliente es su integridad. Por ello, este periodo de gracia permite que la penalidad por No-Show pueda ser reconsiderada o transformada en una Nota Crédito, siempre que se presente el soporte oficial correspondiente según el Bloque de Seguridad Documental (Certificaciones médicas, informes de tránsito o de autoridades).

Caducidad de la Excepción: Una vez superadas las 14:00 horas del segundo día hotelero sin haber mediado comunicación alguna, la declaratoria de No-Show se considerará definitiva, irreversible y sin lugar a reclamaciones posteriores, procediéndose a la ejecución total de la cláusula penal indemnizatoria.

Remisión a Políticas de Reserva: El tratamiento de estas excepciones se regirá estrictamente por las causales de exoneración mencionadas en el apartado general de Políticas de Reserva y Cancelación del Hotel.

HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL S.A.S. | POL-RES-001

Política Corporativa Integral de Reservas, Pagos, Cancelaciones, Retracto, Devoluciones y No Presentación
Documento de carácter contractual, integrante del contrato de hospedaje y del sistema interno de cumplimiento, conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor y servicios turísticos | Versión 2.0 |
Aprobado por Gerencia General - Vigente desde: Julio 2018 - Actualizado Marzo 2023.