



POLÍTICAS GENERALES HOTEL BOUTIQUE & SPA VDL COLONIAL

1. OBJETO

Las presentes Políticas Generales tienen como finalidad regular de manera integral, clara y vinculante la relación comercial entre el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial y sus clientes, estableciendo las condiciones bajo las cuales se ofrecen, contratan y prestan los servicios de alojamiento, bienestar y experiencias.

Estas políticas buscan garantizar:

- La protección de los derechos del consumidor
- La transparencia en la información suministrada
- La correcta ejecución de los servicios contratados

Estas serán de obligatorio cumplimiento para todas las partes, en concordancia con la normatividad vigente en Colombia.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes políticas aplican a todos los clientes, huéspedes y usuarios que contraten servicios directamente con el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial a través de:

- Página web oficial
 - Canales telefónicos
 - Canales de mensajería (WhatsApp u otros autorizados)
 - Atención presencial
-

3. RESERVAS A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS O PLATAFORMAS DE TERCEROS

Cuando la reserva sea realizada a través de terceros intermediarios, tales como agencias de viaje, operadores turísticos o plataformas digitales externas (OTAs), aplicarán las siguientes condiciones:

- Las políticas de cancelación, modificación, pagos y reembolsos podrán estar sujetas a las condiciones propias del intermediario.
- El cliente reconoce que la relación contractual inicial se establece con dicho tercero, sin perjuicio de la prestación del servicio por parte del hotel.
- El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial no será responsable por condiciones, cargos, restricciones o políticas adicionales definidas por el intermediario.
- Cualquier solicitud de modificación, cancelación o reembolso deberá gestionarse inicialmente a través del canal por el cual se realizó la reserva.
- El hotel garantizará la prestación del servicio conforme a la reserva confirmada, pero no asumirá responsabilidades por discrepancias originadas en la información suministrada por terceros.

APARTADO IMPORTANTE – RESERVAS POR MEDIO DE TERCEROS

- El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial mantiene acuerdos comerciales independientes con dichos intermediarios, los cuales operan bajo sus propias condiciones, políticas y términos de uso.
- El cliente reconoce que, al realizar la reserva a través de estos canales, acepta las políticas, condiciones de pago, cancelación, modificación y reembolso definidas por la plataforma o intermediario, las cuales pueden diferir de las políticas del hotel.
- En virtud de lo anterior, el cliente deberá gestionar de manera inicial cualquier solicitud, modificación, cancelación o reclamación directamente con el intermediario o plataforma a través de la cual efectuó la reserva, conforme a sus procedimientos internos.
- El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial prestará el servicio de alojamiento conforme a la información de la reserva confirmada; sin embargo, no será responsable por inconsistencias, omisiones o condiciones adicionales originadas en la información suministrada por el intermediario.
- Sin perjuicio de lo anterior, el hotel brindará acompañamiento al cliente en la medida de lo posible, con el fin de facilitar la adecuada prestación del servicio.

4. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial garantiza que, previo a la confirmación de cualquier reserva realizada a través de sus canales directos, el consumidor recibe información **clara, veraz, suficiente, verificable y oportuna**, conforme a la normativa vigente en Colombia.

Dicha información incluye:

- Tarifas aplicables, moneda y condiciones de pago
- Impuestos, tasas y cargos adicionales
- Características del servicio contratado
- Políticas de cancelación, modificación y no presentación (No Show)
- Condiciones especiales de tarifas promocionales o no reembolsables

4.1 Canales de Suministro de Información

La información precontractual es suministrada a través de:

- Página web oficial del hotel
- Canales de atención directa (telefónico, WhatsApp y correo electrónico)
- Confirmación escrita de la reserva enviada al cliente

4.2 Carácter Vinculante de la Información

Toda la información suministrada en la etapa precontractual:

- Hace parte integral del contrato de prestación de servicios
- Es obligatoria para las partes
- Prevalece para efectos de interpretación en caso de controversia

4.3 Aceptación Informada

Se entenderá que el cliente ha tenido acceso, conocimiento y aceptación de la información precontractual cuando:

- Realiza el pago total o parcial de la reserva
- Confirma la reserva por cualquier canal autorizado

4.4 Coherencia de la Información

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial garantiza que la información suministrada al consumidor será coherente en todos sus canales oficiales. En caso de presentarse inconsistencias, prevalecerán las condiciones informadas al momento de la confirmación de la reserva.

4.5 Información Legal del Establecimiento

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información, pondrá a disposición del consumidor, previa solicitud, la documentación legal que acredite su existencia, representación y habilitación para la prestación de servicios turísticos.

Dicha información podrá incluir, entre otros:

- Certificado de existencia y representación legal
- Registro Nacional de Turismo (RNT)
- Documentos de identificación tributaria
- Certificación bancaria – medios de pago.
- Demás soportes legales aplicables.

La entrega de esta información se realizará a través de los canales oficiales del establecimiento, dentro de un término razonable.



5. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

El cliente declara que, previo a la confirmación de su reserva, ha tenido acceso a información clara, suficiente y verificable sobre las condiciones del servicio, incluyendo las presentes Políticas Generales.

En consecuencia, se entenderá que existe **aceptación expresa, informada e inequívoca** de las condiciones por parte del cliente en cualquiera de los siguientes eventos:

- Pre-forma – Suministro de datos para generación PRE-RESERVA.
- Realización del pago total o parcial de la reserva.
- Confirmación de la reserva por cualquier canal autorizado.
- Uso efectivo de los servicios del establecimiento.

Dicha aceptación tendrá plena validez jurídica y será oponible frente al cliente en cualquier actuación administrativa o judicial.

5.1 Medios de Aceptación

El cliente reconoce que su aceptación podrá manifestarse a través de cualquier medio idóneo que permita evidenciar su voluntad, incluyendo:

- Página web oficial del hotel
- Canales de atención directa (WhatsApp, correo electrónico o telefónico)
- Confirmaciones electrónicas.

5.2 Carácter Vinculante

Las presentes políticas, junto con la información precontractual suministrada y la confirmación de la reserva, constituyen el acuerdo integral entre las partes y son de obligatorio cumplimiento.

5.3 Prevalencia de la Información

En caso de discrepancia, prevalecerán las condiciones informadas al cliente al momento de la confirmación de la reserva, siempre que estas hayan sido comunicadas de manera clara y verificable.

6. TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial garantiza que toda la información comercial, promocional y publicitaria difundida a través de sus canales oficiales:

- Es **veraz, clara, suficiente y comprobable**
- No induce a error, confusión o engaño al consumidor
- Corresponde a las condiciones reales del servicio ofrecido

6.1 Alcance de la Publicidad

La publicidad del establecimiento, incluyendo imágenes, descripciones, planes y experiencias:

- Tiene carácter informativo y comercial
- Busca reflejar de manera fiel la experiencia ofrecida
- Está sujeta a disponibilidad y condiciones específicas de cada reserva

6.2 Imágenes y Material Visual

Las imágenes utilizadas en medios publicitarios, página web y redes sociales:

- Son representativas de las instalaciones y servicios del hotel
- Pueden presentar variaciones derivadas de condiciones naturales, operativas o de mantenimiento
- No constituyen una obligación de exacta identidad en todos los casos

6.3 Ofertas y Promociones

Las ofertas, descuentos y promociones:

- Estarán sujetas a condiciones específicas, las cuales serán informadas previamente al consumidor.
- Tendrán vigencia limitada y podrán depender de disponibilidad.
- Podrán incluir restricciones en cuanto a cambios, cancelaciones o reembolsos.

6.4 Coherencia de la Información

El hotel garantiza coherencia entre la información publicada en sus canales oficiales. En caso de discrepancias, prevalecerán las condiciones informadas al cliente al momento de la confirmación de la reserva.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial se obliga a prestar los servicios contratados en condiciones de calidad, seguridad, idoneidad y oportunidad, conforme a las características informadas al cliente en la etapa precontractual.

7.1 Alcance del Servicio

La prestación del servicio comprende el alojamiento y demás servicios complementarios contratados, de acuerdo con:

- La reserva confirmada.
- Las condiciones aceptadas por el cliente.
- La disponibilidad del establecimiento.

7.2 Condiciones de Ejecución

El hotel garantizará que los servicios sean prestados en condiciones adecuadas de funcionamiento, higiene, seguridad y confort, acordes con su categoría y estándares operativos.

7.3 Situaciones Excepcionales

En caso de presentarse circunstancias imprevistas, ajenas a la voluntad del hotel, que afecten la prestación del servicio (tales como fallas técnicas, situaciones operativas, eventos de fuerza mayor o caso fortuito), el establecimiento podrá:

- Realizar cambios en la asignación de habitaciones.
- Reprogramar servicios.
- Ofrecer alternativas de igual o superior categoría.
- Gestionar soluciones razonables para garantizar la continuidad del servicio.

7.4 Limitaciones del Servicio

El hotel no será responsable por la imposibilidad de prestar el servicio cuando esta derive de:

- Información incorrecta suministrada por el cliente
- Incumplimiento de las condiciones de la reserva
- Hechos atribuibles a terceros
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito

7.5 Deber de Mitigación

El hotel adoptará las medidas razonables para mitigar cualquier afectación en la prestación del servicio y procurar la satisfacción del cliente dentro de condiciones objetivas.

8. RESPONSABILIDAD DEL HUÉSPED

El huésped se compromete a hacer uso adecuado, responsable y conforme a la ley de las instalaciones, bienes y servicios ofrecidos por el Hotel Boutique & Spa VDL Colonial.

8.1 Veracidad de la Información

El huésped deberá suministrar información **veraz, completa y actualizada** al momento de realizar la reserva, registro y durante la prestación del servicio.

Cualquier afectación derivada de información incorrecta, incompleta o falsa será responsabilidad exclusiva del huésped.

8.2 Uso Adecuado de las Instalaciones

El huésped se obliga a:

- Hacer uso adecuado de habitaciones, zonas comunes y áreas de bienestar
- Respetar los reglamentos internos del establecimiento
- Mantener una conducta acorde con las normas de convivencia, seguridad y respeto hacia otros huéspedes, visitantes y colaboradores

8.3 Daños y Perjuicios

El huésped responderá por los daños, pérdidas o deterioros causados a:

- Habitaciones
- Mobiliario
- Equipos
- Elementos decorativos
- Demás bienes del establecimiento cuando estos sean ocasionados por acción, omisión, negligencia o uso inadecuado por parte del huésped, sus acompañantes o visitantes autorizados.
- El hotel podrá realizar el cobro correspondiente de los perjuicios ocasionados, previa verificación y soporte de los mismos.

8.4 Conductas Prohibidas

Se prohíbe al huésped realizar conductas que afecten la tranquilidad, seguridad o integridad del establecimiento, incluyendo, entre otras:

- Exceso de ruido
- Alteración del orden
- Uso indebido de las instalaciones
- Actividades contrarias a la ley o a la moral

El incumplimiento podrá dar lugar a la terminación anticipada del servicio, sin derecho a reembolso.

8.5 Responsabilidad por Visitantes

El huésped será responsable por la conducta y actuaciones de sus acompañantes, visitantes y menores de edad bajo su custodia.

“El establecimiento se reserva el derecho de admisión y permanencia, conforme a la ley y sin discriminación alguna.”

8A. Derecho de Admisión y Permanencia

El Hotel Boutique & Spa VDL Colonial, en ejercicio de la libertad de empresa, la autonomía de la voluntad privada y el derecho de propiedad reconocido por el ordenamiento jurídico colombiano, se reserva el derecho de admisión y permanencia dentro de sus instalaciones, de conformidad con la Constitución Política, la legislación turística vigente y las normas de protección al consumidor.

8A.1 Alcance

El ejercicio del derecho de admisión comprende la facultad del establecimiento para restringir, negar o finalizar el acceso, ingreso o permanencia de cualquier persona cuando existan circunstancias objetivas que puedan afectar:

- La seguridad de los huéspedes
- La integridad de los colaboradores
- La tranquilidad y convivencia del establecimiento
- La adecuada prestación del servicio de hospedaje

8A.2 Causales Objetivas de Restricción

El hotel podrá negar el ingreso o permanencia, entre otras, en las siguientes situaciones:

- Estado de alteración por consumo de alcohol o sustancias psicoactivas
- Conductas agresivas, amenazantes o irrespetuosas
- Incumplimiento de normas internas de convivencia
- Intento de ingreso con información falsa o identidad no verificable
- Negativa a presentar documento de identificación válido
- Superación de la capacidad máxima autorizada por habitación
- Conductas que puedan poner en riesgo la seguridad del establecimiento o de terceros
- Presunta comisión de actos contrarios a la ley

8A.3 Protección Constitucional y No Discriminación

El derecho de admisión no podrá ejercerse de manera arbitraria, caprichosa o discriminatoria. En consecuencia, queda expresamente prohibida cualquier restricción basada en motivos de:

- raza
- origen nacional o familiar
- sexo
- orientación sexual
- identidad de género
- religión
- discapacidad
- condición socioeconómica
- edad, salvo restricciones legales aplicables
- Esto en concordancia con el principio constitucional de igualdad y la normativa de protección al consumidor.

8A.4 Terminación Anticipada del Servicio

El hotel podrá dar por terminado de manera inmediata el contrato de hospedaje cuando el huésped incurra en cualquiera de las causales anteriormente descritas, sin que ello genere derecho a reembolso.

Lo anterior deberá quedar debidamente soportado mediante registro interno, reporte del personal o evidencia documental.

