



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

**POLÍTICA DE RESERVAS
HOTELES CAFAM MELGAR**



1. RESERVAS DE ALOJAMIENTOS

Hace parte de esta política el calendario de temporadas de cada unidad hotelera, con sus alternativas de reservas vigente para el año de la reserva. Adicionalmente se debe tener en cuenta la temporalidad de venta de cada uno de los planes.

También hace parte de este documento el instructivo control y seguimiento reservas Centro de Vacaciones.

- 1.1. **GRUPOS:** corresponde a reservas realizadas para 15 o más personas. En caso de ser menos de 15 personas, debe estar asociado al uso de otros servicios complementarios como: salones, actividades de brigadas o actividades recreativas. Para los planes de convenciones no se establece un mínimo de pax. Lo anterior debe ser en una misma reserva.

Los planes incentivos: son planes comprados por las empresas para entregarlos de una forma individual. Los cuales deben ser vendidos de acuerdo al portafolio para grupos, y estos son pagados por anticipado.

En el caso de las Casa Vacacionales, la asignación de la casa debe ser acorde con la capacidad. La venta debe ser mínimo 2 personas por **habitación**.

| ACTIVIDAD | CONDICIONES | PLAZOS | OBSERVACIONES | RESPONSABLE |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| RESERVA | Aplica una de las siguientes condiciones: -Carta de confirmación -Contrato de servicios - Abono | Abono: Pago del 30% máximo a los tres días calendario a la realización de las reservas y 70% restante 30 días calendario antes del evento para temporada alta y 10 días calendario antes para temporada baja. | Toda reserva de grupos para temporada Alta se debe solicitar autorización del Jefe departamento de Centro de Vacaciones. Todo evento que se confirme con un tiempo inferior a 48 horas a la realización de este, la alimentación será de acuerdo a la elección del chef. | Operador logístico Asesor– Coordinador Comercial Eventos |
| CANCELACIÓN | Recibo de carta o comunicación por parte de la empresa, en lo posible con motivos para la cancelación. | Eventos con Alojamiento: 15 días calendario antes de la fecha de viaje para baja temporada. 30 días calendario antes de la fecha de viaje para alta temporada. | Cancelación total del evento o cancelación parcial de habitaciones o alojamientos: El incumplimiento genera penalización con cobro de No Show de la primera noche de alojamiento, el cual corresponde a la porción de alojamiento del plan correspondiente. Cuando es paseo de 1 día | Asesor– Coordinador Comercial Eventos |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| | | <p>Si el evento es creado con un tiempo inferior a 10 días a la fecha de realizarse, la cancelación debe hacerse 3 días antes del evento.</p> <p>Para grupos de reservas que ocupen más del 60% del Hotel se debe cancelar 30 días calendario antes de la fecha de viaje sin importar la temporada.</p> <p>Eventos Paseos de 1 día 8 días calendario antes de la fecha de viaje para baja y alta temporada.</p> | <p>corresponde a la porción de entrada del plan.</p> <p>Sin embargo, cuando la cancelación son 2 días antes del evento, se va a cobrar todo el plan (alojamiento, comida y complementarios). En el caso de paseos de 1 día se cobrará el total del plan. Por fuerza mayor no se cobra. De acuerdo con el manejo y orientación de Jefe del Centro de Vacaciones. Si el incumplimiento es ocasionado por omisión interna al proceso y a la política, el cobro del No Show corresponde al plan completo, el cual será cargado a la unidad responsable de la reservas y/o al asesor comercial encargado del evento.</p> | |
| DEVOLUCIONES | En caso de devolución de dinero NO se cobrará gastos administrativos | | El Asesor debe buscar el aplazamiento. | Asesor– Coordinador Comercial Eventos |
| MODIFICACIONES | Recibo de carta o comunicación por parte de la empresa, en lo posible con motivos de la modificación. | <p>Eventos con Alojamiento: 10 días calendario antes de la fecha de viaje.</p> <p>Eventos Paseo de 1 día: 5 días calendario antes de la fecha de viaje.</p> | <p>El incumplimiento genera penalización con cobro de No Show de la primera noche de alojamiento, el cual corresponde a la porción de alojamiento del plan correspondiente.</p> <p>Cuando es paseo de 1 día corresponde a la porción de entrada del plan.</p> <p>Sin embargo, cuando la modificación es 2 días antes del evento, se va a cobrar todo el plan (alojamiento, comida y complementarios)</p> <p>En el caso de paseo de 1 día se cobrará el total del plan. Si el incumplimiento es ocasionado –por omisión</p> | Asesor– Coordinador Comercial Eventos |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| | | | interna al proceso y a la política, el cobro del No Show corresponde al plan completo, el cual será cargado a la unidad responsable de la reservas y/o al asesor comercial encargado del evento. | |
| APLAZADO | Fijación de nueva fecha, con condiciones de requerimientos solicitados iguales a las iniciales. | <p>Eventos con Alojamiento:</p> <p>10 días calendario antes de la fecha de viaje. Para grupos de reservas que ocupen más del 60% del Hotel se debe modificar las fechas 20 días calendario antes de la fecha de viaje.</p> <p>Eventos Paseo de 1 día:</p> <p>5 días calendario antes de la fecha de viaje.</p> | <p>El incumplimiento genera penalización con cobro de No Show de la primera noche de alojamiento, el cual corresponde a la porción de alojamiento del plan correspondiente.</p> <p>Cuando es paseo de 1 día corresponde a la porción de entrada del plan.</p> <p>Sin embargo, cuando la modificación es 2 días antes del evento, se va a cobrar todo el plan (alojamiento, comida y complementarios)</p> <p>En el caso de paseo de 1 día se cobrará el total del plan.</p> <p>Si el incumplimiento es ocasionado –por omisión interna al proceso y a la política, el cobro del No Show corresponde al plan completo, el cual será cargado a la unidad responsable de la reservas y/o al asesor comercial encargado del evento.</p> | Asesor– Coordinador Comercial Eventos |

NOTAS:

- ❖ Considerando que la prioridad de la Caja de Compensación es brindar mayores beneficios a sus afiliados categorías A y B, en los puentes y temporada alta estas categorías tienen prioridad. Por lo tanto, en el caso set necesarios eventos con alojamiento, se debe consultar con la Jefatura Centro de Vacaciones, lo cual se debe especificar en observaciones de la reserva, y debe quedar un correo electrónico soporte. Excepto colas de temporadas estipuladas en el calendario de temporadas.



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

- ❖ En casas vacacionales para grupos las salidas de los sábados serán autorizadas por la Jefatura del Centro de Vacaciones y Eventos será el responsable de informar al Jefe Cafam Turismo, para revisar los cruces de salidas y entradas; ya que el segmento individual normalmente recibe la casa vacacional desde las 8:00 am los días sábado.
- ❖ Se debe entender como fuerza Mayor, los siguientes casos, con su debida evidencia:
 1. Seguridad (Incluido: orden público, atentado y retén).
 2. Catástrofes en las empresas
 3. Desastres naturales.
 4. Calamidades

1.2. INDIVIDUALES:

| ACTIVIDAD | CANAL Y CONDICIONES | PLAZOS | OBSERVACIONES | RESPONSABLE |
|--------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| RESERVA Y GARANTIA | A-) Reservas en Counter, y Reservas Melgar | <p>Temporada Baja:</p> <p>Garantía Depósito del 30% del valor del servicio el mismo día de realizar la reserva. Si se hace 8 días calendario antes a la fecha de viaje se paga el 100%.</p> <p>Temporada Alta y (aplica para puentes)</p> <p>Garantía del depósito del 30% del valor del servicio, se debe realizar el mismo día de la reserva. Si se hace 30 días calendario antes a la fecha de viaje se paga el 100%.</p> <p>Nota: si la asignación es por sorteo, las condiciones de fecha de pago,</p> | <p>Si no se cumple con las condiciones y plazos establecidos, se realizará el retiro de la unidad habitacional y cancelación de la reserva únicamente por parte de las personas y el canal que realizo la reserva, en caso de no cumplir en primera instancia En caso de no cumplir las condiciones de garantía y control, el retiro de la unidad habitacional se hará por medio de Gestión de Procesos Hoteleros; quienes avisarán a la jefatura del canal.</p> <p>Listas de espera:</p> <p>El cliente podrá realizar su pago el mismo día en que se le asigna el alojamiento o lo puede hacer al siguiente día antes de la media noche.</p> <p>El responsable de la reservas es quien la liquida. Debe tener toda la información diligenciada.</p> | Asesor, agente, recepcionista, y Jefe del Canal respectivo |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| | | <p>serán de acuerdo al reglamento del mismo.</p> <p>Las reservas Revenue Management tienen pago del 100% en el momento de hacer la reserva. Se deben tener en cuenta las condiciones según la temporada.</p> <p>Si la reserva es telefónica en Melgar el mismo día del ingreso, se debe informar al cliente la hora límite para su llegada.</p> | | |
| RESERVA Y GARANTIA | B-) Reserva por solicitud vía Internet, Contact Center y Oficinas Móviles | <p>Aplican plazos contemplados en el ítem A.</p> <p>Para reservas por solicitud internet y para consignación nacional y oficinas móviles: se dará un plazo de 1 día hábil (se entiende por día hábil de lunes a viernes, el plazo máximo es hasta el siguiente día las 11:59 pm) para ejecutar las garantías correspondientes</p> <p>Para Todas las reservas que se realicen con 8 días de anticipación o menos tiempo a la fecha de viaje, el pago del 100% del servicio debe realizarse el mismo día en que se toma la reserva. Aplica para todas las temporadas.</p> <p>Legalización del pago consignación nacional:</p> <p>-El día que se realiza el pago, se</p> | <p>Aplican observaciones del ítem A.</p> <p>Medio de pago consignación nacional: la información de Valor consignado y número de consignación, se registrara en el sistema New Hotel a nivel de observaciones y la confirmación correspondiente.</p> <p>Modalidad de pago On Line y cualquier tipo de cliente: Para casos específicos en que la transacción presente demoras en su aprobación, se dará un plazo máximo de 48 horas y se debe colocar en observaciones de la reserva el comentario "pago On line en trámite plazo 48 horas"</p> | Asesor, agente, recepcionista, y Jefe del Canal respectivo |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| | | <p>debe ingresar a la reserva el número de la consignación en el campo de observaciones.</p> <p>-Al día siguiente hábil se debe verificar en tesorería la consignación, y se da el ingreso al pago en Caja.</p> <p>Para las reservas realizadas a través del Contact Center los días viernes de temporada baja, y cuya reserva es solicitada por parte del cliente para hospedarse al día siguiente que es sábado. El asesor realiza la reserva, y deja la nota que el cliente va a pagar directamente en el hotel, el tiempo máximo de mantener la reserva es ese sábado a las 2:00 pm. Es decir la reserva se le va a mantener al cliente. Nota: El contact center, deben cancelar los alojamientos si el cliente no llega dentro del plazo estipulado.</p> | | |
| RESERVA Y GARANTIA | D-) Reservas en línea ONLINE por la página web. | Para todas las reservas el depósito debe ser del 100% del valor del servicio en el momento de realizar la reserva y únicamente por medio del portal web. | El sistema no permitirá realizar reservas sin que se realice el pago. | Asesor, agente y Jefe del Canal respectivo |
| | | | | Asesor de reservas especiales |
| CONFIRMACIÓN DE LA | Cancelar el saldo del 70% del valor | En temporada alta: 30 días calendario | Si no se cumple con las condiciones y plazos | Asesor, agente, |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>RESERVA: aplica para A</p> | <p>de la reserva.</p> | <p>antes a la fecha de viaje. En baja temporada: 8 días calendario antes a la fecha de viaje. Para reservas Online aplican las mismas políticas</p> | <p>establecidos, se realizará el retiro de la unidad habitacional y cancelación de la reserva únicamente por parte de las personas y procesos autorizados. Lo anterior no exonera al Asesor de realizar sus controles de pago sobre el total de la reserva y cancelar la misma.</p> | <p>receptorista, y Jefe del Canal respectivo</p> |
| <p>CANCELACIONES Y REINTEGROS DE LA RESERVA</p> | <p>Si está dentro de los plazos se devuelve el total del pago, Descontar los costos de comisión (2.5%) de tarjeta de crédito cuando haya sido cancelado con esta modalidad.</p> | <p>En temporadas alta y 10 días hábiles antes de la fecha de viaje. En baja temporada 4 días hábiles antes de la fecha de viaje. Para reservas Online aplican las mismas políticas</p> | <p>Si el aviso es menor a los plazos, se descuenta el 10% del valor pagado, aplica descuento por pagos con tarjetas de crédito. No Show: Si el pasajero no se presenta el día de llegada, no informa de la cancelación o llegada después del primer día de la reserva; el valor a cobrar es del total de la reserva.</p> | <p>Asesor Reservas, agente, Receptoristas, supervisor y monitor de alojamientos y Jefe del Canal respectivo.</p> |
| <p>APLAZADO</p> | <p>Se mantiene la reserva con nueva fecha y las nuevas condiciones según fecha de viaje y categoría salarial. Todo procedimiento aplazamiento, deberá realizarse en forma presencial en los canales autorizados aplica para clientes que residan en Bogotá y Melgar; para clientes radicados en otras ciudades nacionales e internacionales aplica procedimiento de reintegros.</p> | <p>En alta temporada 10 días hábiles antes de la fecha de viaje. En baja temporada 4 días hábiles antes de la fecha de viaje. Para reservas Online aplican las mismas políticas.</p> | <p>Dependiendo de la disponibilidad o conveniencia de nueva venta, de lo contrario se reintegra según política. El tiempo máximo para definir la nueva fecha de viaje, debe ser máximo 1 año a partir de la fecha de solicitud de aplazamiento.</p> | <p>Asesor Reservas, agente, Receptoristas, supervisor y monitor de alojamientos y Jefe del Canal respectivo.</p> |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

| | | | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <p>Bloqueo y Reservas Especiales Empresariales</p> | <p>Los bloqueos “especiales” de las reservas se presentan para: -Dirección -Empresas afiliadas (responsable es ventas corporativas y oficinas móviles) -Para afiliaciones -Revenue Management -Sorteos -Subdirección de Servicios sociales</p> | <p>Temporada alta y puentes: Se debe liberar el 100% de las habitaciones con 30 días calendario de anticipación a la fecha de bloqueo de la reserva. Fines de semana temporada baja: Se debe liberar el 100% de las habitaciones con 30 días calendario de anticipación a la fecha de bloqueo de la reserva.</p> | <p>Estas solicitudes las puede hacer únicamente el Departamento de Afiliaciones y Mercadeo Corporativo, Dirección administrativa, Subdirección Relaciones Corporativas y Subdirección de Servicios Sociales, Central de Reservas.</p> <p>Para el caso de Dirección administrativa, se deben canalizar por medio de Coordinador - Relaciones Públicas Dirección. La ampliación del plazo de entrega de los alojamientos, debe ser autorizado por las directivas quienes solicitaron los bloqueos. Si estas habitaciones no son vendidas, la unidad a cargo de la venta, asumirá el pago total de las reservas a precio comercial.</p> <p>Los bloqueos en el sistema los debe realizar únicamente la central de reservas.</p> | <p>Jefe del Canal respectivo</p> |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|

Vigente a partir de julio 10 de 2017

| Control de Cambios del Documento | | | | |
|----------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Versión | Fecha del Cambio | Descripción del Cambio | Elaborado por | Aprobado por |
| V 1 01/06/2009 | 15/07/2009 | Documento nuevo | Jefe Central de Reservas | Jefe Departamento Hotelaria. |
| V 2 10/02/2011 | 16/02/2011 | Lo sombreado con azul | Analista Investigación e Innovación | Subdirector Comercial/ Subdirector Recreación y Deportes |
| V 3 10/02/2011 | 30/05/2011 | Lo sombreado con morado | Analista Investigación e Innovación | Subdirector Comercial/ Subdirector Recreación y Deportes |
| V 4 31/07/2015 | 31/07/2015 | Lo letra con azul | Jefe de Sección Innovación | Subdirector Recreación y Deportes |
| V 5 13/04/2016 | 13/04/2016 | Lo letra con verde | Jefe de Sección Innovación | Subdirector Recreación y Deportes |
| V 6 28/06/2017 | 28/06/2017 | Segmento individual: Se modifica el porcentaje de descuento por pago con tarjeta de crédito y se cambia el nombre de la Subdirección en todo el documento. | Jefe Sección Innovación | Subdirectora Servicios Sociales |



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES