

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

### Descripción de Temporadas

**Temporada Alta:** Inicia las tres primeras semanas de enero, semana santa (semana completa), vacaciones de junio y julio, semana de receso escolar en octubre, diciembre últimas dos semanas y todos los puentes festivos del año.

**Temporada Media:** Varia según la unidad hotelera.

**Casas Vacacionales y Hotel Almirante:** Fines de semana ordinarios y viernes antes de los puentes.

**Hotel Kualamaná:** Los sábados de fines de semana ordinarios.

**Temporada Baja:** Todas las fechas que no estén contempladas en temporada alta y media.

- Ingreso al Centro de Vacaciones Cafam Melgar a partir de las 8:00 a.m.
- Ingreso al Parque Acuático de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

### Condiciones y Observaciones Generales

#### Reglas de Garantía

1. La reserva será efectiva únicamente con el recibo de pago del 100% del servicio solicitado. El pago se debe realizar en la fecha estipulada en "Pago antes de". Si no se cumple con el pago oportuno la reserva se anulará automáticamente.
2. Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
3. Un afiliado solamente podrá tener un alojamiento en la misma fecha con la tarifa de afiliado, excepto en los Hoteles cuando el afiliado y sus beneficiarios requieran más de una habitación, la segunda irá a nombre de un beneficiario mayor de edad. (excepción sólo aplica para hoteles y de acuerdo con la disponibilidad de habitación).

#### Política de Cancelación y/o Modificación

1. La anulación o cambio de las reservas se debe solicitar a través de los siguientes canales: **Centrales de Servicio, Línea Integral Cafam y/o Asesor Comercial**, para ello tener en cuenta los siguientes plazos, establecidos para el aviso:

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

- **Temporada alta y media:** Solicitar la anulación o cambio de fechas con una antelación mayor a 10 días hábiles antes de la fecha de ingreso a la unidad habitacional.
- **Temporada baja:** Solicitar la anulación o cambio de fechas con una antelación mayor a 4 días hábiles antes de la fecha de ingreso a la unidad habitacional.
- En caso de modificar la fecha de viaje de esta reserva antes de los plazos estipulados, se retendrá el valor total del 10 % valor total de la reserva depende de la disponibilidad o conveniencia de nueva fecha, así mismo tener en cuenta que se pueden realizar máximo (3) modificaciones, de lo contrario se reintegra según la política de reserva.

2. Si va a ser uso de lo anterior, asumirá los siguientes cargos:

- **Aviso en los plazos establecidos:** Se le devolverá la totalidad del valor pagado.
- **Aviso fuera de los plazos establecidos siempre y cuando este se realice antes de la fecha de viaje:** Se descontará el valor del 20% del total de la reserva. Previo aviso antes de la fecha de viaje.
- Si el titular de la reserva no se presenta en la unidad habitacional el día del ingreso establecido en la reserva, aplicarán el descuento del 20% sobre el valor total de la reserva para todas las temporadas.

### Ingreso y Salida

1. La reserva es personal e intransferible, en el momento del registro hotelero se le solicitará el documento de identificación junto con la hoja de reserva y el comprobante de pago para la prestación del servicio, solo se hará entrega del alojamiento al titular.
2. Para disfrutar de parque acuático, autoservicio piscina de olas, fuentes de soda Palmeras, Cafalandia, cajas y cafetería del acceso al pasadía, tener en cuenta los horarios de prestación del servicio debido a que las atracciones requieren mantenimiento por su seguridad y comodidad de los usuarios.
  - **Temporada alta y media:** Servicio abierto de domingo a domingo
  - **Temporada baja:** Servicio abierto de miércoles a domingo
  - **Lunes festivos:** Servicio abierto de miércoles a lunes.
3. Los siguientes servicios estarán en mantenimiento todos los lunes y/o martes, excepto cuando el lunes sea festivo (en este caso estará habilitado este día): Todas las

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

atracciones del Parque Acuático, Autoservicio Olas, Fuentes de Soda, Palmeras, Cafalandia, Cajas y cafetería del acceso al pasadía.

4. Durante su estadía existe la posibilidad que algunas atracciones se encuentren fuera de servicio (por fuerza mayor), Cafam siempre dispondrá de varias alternativas para su recreación y descanso mientras se habilita el servicio.
5. El ingreso de mascotas tiene costo adicional, por cada una de ellas, por noche. Este debe ser con previa autorización, cupo limitado y cumpliendo los requisitos del centro vacaciones.

- **Consulte Información sobre Pet Friendly:**

<https://www.cafam.com.co/turismo/centro-vacaciones-cafam-melgar/zona-pet>

- **Formulario de inscripción de la mascota:**

<https://forms.office.com/r/FLThS2NrC9?origin=lprLin>

4. No se permite el ingreso de motos eléctricas pequeñas o carros de golf al centro de vacaciones como tampoco a las unidades hoteleras.
5. Durante el proceso de Check-In no olvide lo siguiente:

- Todos los clientes mayores de edad deben presentar su documento de identidad emitido por autoridad oficial.
- Para colombianos menores de 7 años debe presentar una fotocopia del registro civil de nacimiento. Los niños entre 7 y 17 deben portar la tarjeta de identidad.
- Para el caso de extranjeros es obligatorio presentar el pasaporte, en cumplimiento con el decreto 0834 de 2013 2-4 A 2013, Artículo 47.
- Deben registrar los equipos electrónicos tales como: portátiles, celulares, cámaras digitales y video, tablet, entre otros.
- Para los menores de edad que no viajen en compañía de sus padres se debe presentar una autorización autenticada y anexar fotocopia de los documentos de los padres.

6. Todos los clientes deben usar obligatoriamente gorro de baño en las piscinas del Centro de Vacaciones.
7. Para el ingreso y uso de las atracciones del Centro de Vacaciones Melgar, el usuario debe cumplir con el reglamento interno de cada una de ellas.

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar



8. Consulta el beneficio en dinero por ser afiliado a la Caja de Compensación Familiar Cafam en [www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)
9. Pensando en la comodidad y tranquilidad de los huéspedes Cafam ha implementado la figura de cero efectivos, en sus puntos de venta del Centro Vacacional de Melgar, la cual está regulada por las siguientes condiciones:
  - Para tal fin Cafam suministrará una manilla electrónica como medio de pago, que permite recargas en efectivo como pago anticipado de consumos de bienes y servicios dentro del Centro de Vacaciones.
  - Una vez aceptado la recarga anticipada en las manillas, NO se efectuará devolución en efectivo; este saldo puede ser utilizado en futuras visitas.
  - El uso de las manillas con recargas en dinero **NO es obligatorio** por lo que Cafam dispone de otros medios de pago tales como efectivo, tarjeta débito, tarjeta crédito o cargo a la habitación.
  - La manilla solo puede ser usada en puntos de venta propios de CAFAM.

### Condiciones de Reserva Hoteles Kualamaná y Almirante

1. El ingreso a la habitación del hotel es a partir de las 4:00 p.m. Así mismo, el huésped debe entregar la habitación el día de su salida máximo hasta la 1:00 p.m.
2. El alojamiento es gratis para todo menor de 5 años (máximo 2 niños gratis por habitación) y deben ser relacionados en el grupo de huéspedes, la alimentación de los menores no está incluida dentro de la tarifa total. Recuerde al momento de viajar debe cumplir con esta edad, de lo contrario se cobrará como niño.
3. Niños entre 5 y 11 años, se cobrarán tarifa de niño y tendrán la alimentación incluida de acuerdo con el plan. Máxima ocupación por habitación: 3 adultos y 1 niño de 5 a 11 años. Recuerde al momento de viajar debe cumplir con esta edad, de lo contrario se cobrará como adulto.
4. Si el titular es afiliado a la Caja de Compensación Familiar Cafam y registra personas como acompañantes que no sean afiliados, se le generará un cobro adicional por persona y por noche.
5. Recuerde revisar las condiciones de su reserva a través de los canales: Centrales de Servicios, Línea Integral y/o Asesor Comercial.

### Alojamiento y plan comidas Hotel Kualamaná

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

El cual será adquirido en la unidad hotelera a hospedarse:

- **Plan Suitama:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA y desayuno americano del día siguiente a su llegada.
- **Plan Inali:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA, desayuno americano y cena menú a elección del Chef, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno del siguiente día.
- **Plan Yacambí:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA, desayuno americano, almuerzo y cena a elección del Chef, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno y almuerzo del siguiente día.

### Alojamiento y plan comidas Hotel Almirante

El cual será adquirido en la unidad hotelera a hospedarse:

- **Plan Galeón:** Incluye alojamiento, seguro hotelero IVA y desayuno americano del día siguiente a su llegada.
- **Plan Crucero:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA, desayuno americano y cena menú a elección del Chef, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno del siguiente día.
- **Plan Almirante:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA, desayuno americano, almuerzo y cena a elección del Chef, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno y almuerzo del siguiente día.

***Los consumos adicionales fuera del plan adquirido serán facturados como consumos adicionales; el no consumo de la alimentación incluida en su plan en el sitio y horario indicado no tendrá lugar a devolución de dinero o cambio con algún otro producto cargado a su cuenta.***

El usuario tiene acceso a su habitación a partir de las 4:00 p.m., por lo anterior, si su plan es de dos o tres comidas inicia con cena y debe entregar la habitación el día de su salida a la 1:00 p.m., **la no entrega de la habitación en el horario estipulado generará cobros adicionales, la salida máxima del centro de vacaciones es a las 7:00 p.m. Una vez se retire no se permitirá el ingreso al centro vacacional nuevamente.**

### Condiciones de Reserva Para Casas Vacacionales

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar



1. El ingreso a la casa vacacional es a partir de las 6:00 p.m. Así mismo, el huésped debe entregar la casa vacacional el día de su salida, máximo hasta la 1:00 pm.
2. El alojamiento es gratis para todo menor de 5 años (máximo 1 niño gratis por casa) y deben ser relacionados en el grupo de huéspedes, la alimentación de estos niños no está incluida dentro de la tarifa total. Recuerde al momento de viajar debe cumplir con esta edad, de lo contrario se cobrará.
3. Si el titular es afiliado a la Caja de Compensación Familiar Cafam y registra personas, acompañantes que no están como beneficiarios, se le generará un cobro adicional por persona y por noche.
4. Recuerde revisar las condiciones de su reserva a través de los siguientes canales: Centrales de servicio, Línea Integral y/o Asesor Comercial.

### Alojamiento y plan comidas Casas Vacacionales

El cual será adquirido en la unidad hotelera a hospedarse:

- **Plan Alojamiento:** Incluye alojamiento y seguro hotelero, IVA.
- **Plan Ligero:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA y almuerzo menú día Cafam del día siguiente a su llegada.
- **Plan Mango:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA y desayuno americano y cena menú día Cafam, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno del siguiente día.
- **Plan Almendros:** Incluye alojamiento, seguro hotelero, IVA, desayuno americano, almuerzo y cena menú día Cafam, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno y almuerzo del siguiente día.
- Todos los planes tienen incluidas las toallas y los tendidos de cama, los cuales deben ser entregados completos y en óptimas condiciones, de lo contrario se asumirá el costo de estos.

***Los consumos adicionales fuera del plan adquirido serán facturados como consumos adicionales; el no consumo de la alimentación incluida en su plan en el sitio y horario indicado no tendrá lugar a devolución de dinero o cambio con algún otro producto cargado a su cuenta.***

El usuario tiene acceso a su habitación a partir de las 6:00 p.m., por lo anterior, si su plan es de dos o tres comidas inicia con cena y debe entregar la habitación el día de su salida a la 1:00 p.m., **la no entrega de la habitación en el horario estipulado generara cobros**

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

adicionales; la salida máxima del centro de vacaciones debe ser a las 7pm, una vez se retire del centro de vacaciones no se permite el ingreso nuevamente.

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El CLIENTE deberá brindar datos veraces y completos y, con la adquisición de la MANILLA CAFAM CVM, autoriza a CAFAM a darles tratamiento de conformidad con lo establecido en su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales y en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias. Para más información sobre la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de CAFAM, el CLIENTE podrá consultarla en el Portal CAFAM en el siguiente enlace:

[https://portal.cafam.com.co/servicio-al-cliente/Documents/doc\\_personas\\_servicio\\_cliente\\_politica\\_tratamiento\\_datos\\_personales.pdf](https://portal.cafam.com.co/servicio-al-cliente/Documents/doc_personas_servicio_cliente_politica_tratamiento_datos_personales.pdf)

El CLIENTE, como titular de sus datos personales, tendrá los derechos que para estos efectos le otorgue la ley, incluyendo: (I) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, así como oponerse al tratamiento de los mismos; (II) solicitar prueba de su autorización para tratar datos personales; (III) conocer que, en relación con los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes, no se encuentra obligado a entregar respuesta; (IV) ser informado del uso que se le ha dado a sus datos personales; (V) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; (VI) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos; y (VII) acceder en forma gratuita a sus datos personales.

He leído y señal de aceptación de los términos y condiciones relacionados en este documento y los relacionados en el documento TÉRMINOS Y CONDICIONES MANILLA CAFAM CVM, de esta reserva, documento el cual encontrará en la página web: <https://assets.ctfassets.net/3klebcd0t2ch/3EXwDtJhsAExoyzaHmxB0Z/074cb00d775ad6afaff4c281f12b5f1f/Terminos-y- condiciones-Cero-Efectivo.pdf>

### ADVERTENCIA:

1. La explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país se constituye en una práctica ilegal que acarrea sanciones de acuerdo con el Artículo 16 de la Ley 679 de agosto 3 de 2001.

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar



2. Los menores de 12 años deben ingresar, permanecer y salir de la piscina en compañía de un adulto responsable conforme a lo establecido por la ley 1209 de 2008. Para efectos de facilitar el cumplimiento de la ley de piscinas en el Centro de vacaciones de CAFAM Melgar, los menores de 12 años deberán portar durante su permanencia en el Centro de Vacaciones, una manilla de Identificación que se les entregará en su ingreso al Centro. En ningún caso la falta de la manilla exonera de responsabilidad al adulto acompañante del cuidado de los menores de 12 años a su cargo.
3. Con la aceptación del presente documento declaro que mis recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Por otro lado, declaro que no me encuentro en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional ONU, y en general las listas de las agencias internacionales que identifican personas vinculadas al lavado de activos y financiación del terrorismo, estando CAFAM, facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinentes y sin necesidad de preaviso ni indemnización alguna para dar por terminada cualquier relación comercial o Jurídica si verifica que me encuentro en dichas listas.
4. Así mismo, autorizo de manera libre, expresa e informada a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM, para que los datos personales que he suministrado los incorpore y/o consulte en bases de datos privadas o públicas, trate, transfiera y/o transmita con ocasión a la venta y prestación de sus servicios y demás fines relacionados con su objeto social, de conformidad con lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales de CAFAM, la cual se encuentra disponible en: [www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co) adicionalmente con la firma del presente documento manifiesto conocer las Políticas de protección de datos y acepto, como titular del dato personal entregado, que para el ejercicio de cualquiera de mis derechos (conocer, actualizar, rectificar, así como de revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales) puedo acudir a las páginas web de los responsables y/o encargados que estoy autorizando en el presente escrito.

**POLÍTICA DE NO FUMADOR:** Atendiendo la resolución 1956 del 30 de marzo del 2008 que expidió el Ministerio de la Protección Social está terminantemente prohibido fumar en todas las áreas del hotel, incluyendo las habitaciones, el lobby, el área de recepción, los espacios para reuniones y las áreas de alimentos y bebidas. A aquellos huéspedes que fumen en la habitación o en otras áreas del hotel se les cobrará 1 noche de alojamiento de acuerdo con la tarifa que tenga asignada en razón a que ese espacio será bloqueado para limpieza y no podremos disponer de éste para la venta.

# Políticas de reserva

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

**POLÍTICA DE MASCOTAS:** El ingreso de mascotas debe ser con previa autorización, cupo limitado y cumpliendo los requisitos del centro vacaciones. Si requiere este servicio realice la solicitud a través de las Centrales de servicio, Línea Integral y/o Asesor de confianza, con anticipación a la fecha de viaje de acuerdo con los tiempos señalados en la política de cambios.

**LEY DE PISCINAS:** En cumplimiento con la ley 1209 del 14 de julio de 2008 Ley de Piscinas; CAPITULO IV Normas Mínimas de Seguridad (todo niño menor de 12 años debe ingresar, permanecer y salir de la piscina con un adulto responsable de su seguridad y vigilancia). El uso del gorro en las piscinas es obligatorio. Tenga en cuenta el reglamento y uso de los servicios de las áreas húmedas. Para el ingreso a la piscina de olas la estatura mínima es de 1,10 mts. De lo contrario, no se permitirá el acceso a esta atracción.

HE LEIDO Y ACEPTADO LAS CONDICIONES EXPUESTAS EN ESTE DOCUMENTO.