



## Condiciones de reserva del Hotel Kualamana

### Descripción de temporadas:

Temporada Alta: enero 01 al 31, semana santa (semana completa), junio 15 a julio 6, semana de receso escolar, diciembre a partir del 21, todos los puentes festivos del año.

Temporada Media: Fines de semana ordinarios, viernes antes de los puentes, julio 7 al 11 y diciembre 15 al 19.

Temporada Baja: todas las fechas que no estén contempladas en temporada alta.

Ingreso al Centro de Vacaciones Melgar a partir de las 8:00am Check-in y Check-out, de acuerdo con el numeral 2 condiciones de ingreso y salida.

## CONDICIONES Y OBSERVACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO HOTELERO

### REGLAS DE GARANTÍA

1. La reserva será efectiva únicamente con el pago del 100% del servicio solicitado. El pago debe hacerse en el momento de reservar por internet, es decir, no hay ningún tipo de plazos de pago. Si no cumple con el pago oportuno la reserva se anulará automáticamente.
2. Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
3. No se podrá realizar más de una reserva con tarifa de afiliado a nombre de la misma persona, esto aplica cuando la(s) siguiente(s) reserva(s) tiene(n) la misma fecha que la reserva inicial. Si se requiere más de una habitación, esta deberá reservarse a nombre de otra persona afiliada o no afiliada y la tarifa será asignada según su categoría de afiliación.

### POLÍTICA DE CANCELACIÓN

1. La anulación o cambio de esta reserva se debe solicitar únicamente a través del correo electrónico **hoteles@cafam.com.co**, para ello deben tener en cuenta los siguientes plazos establecidos para el aviso:

\*Temporada alta: solicitar la anulación o cambio de fechas con una antelación mayor a 10 días hábiles antes de la fecha de ingreso al hotel.



\*Temporada baja: solicitar la anulación o cambio de fechas con una antelación mayor a 4 días hábiles antes de la fecha de ingreso al hotel.

2. Si usted va a ser uso de esta facultad asumirá los siguientes cargos:

\*Aviso en los plazos establecidos: se le devolverá la totalidad del valor pagado, menos el 2.5% de comisión sobre dicho valor si el pago se realizó con tarjeta de crédito. Para los pagos con cualquier otro medio de pago no aplica cobro de comisión.

\*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 realizó el pago con tarjeta de crédito se le descontará el 2.5% del valor pagado.

\*Si usted no se presenta en el hotel el día del ingreso establecido en la reserva, aplicarán el descuento del 20% sobre el valor total de la reserva para todas las temporadas.

## **CONDICIONES DE INGRESO Y SALIDA**

1. Esta reserva es personal e intransferible, en el momento del registro hotelero se le solicitará su documento de identificación junto con la hoja de reserva y el comprobante de pago para poder prestar el servicio.

2. La hora de ingreso a la habitación es a partir de las 4:00 p.m. Así mismo, la hora en la que el huésped debe entregar la habitación el día de su salida será máximo hasta la 1:00 pm.

3. 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 estos niños no está incluida dentro de la tarifa total.

4. Niños entre 5 y 11 años se cobrarán con tarifa de niño y tendrán la alimentación incluida de acuerdo con el plan. Máxima ocupación por habitación: 3 adultos y 1 niño de 0 a 11 años.

5. Si el titular es afiliado a Cafam y registra personas como acompañantes que no sean afiliados a Cafam se le generara un cobro adicional por persona y por noche

6. Recuerde revisar las condiciones de su reserva a través de su correo



electrónico, si presenta novedades consulte en el correo [hoteles@cafam.com.co](mailto:hoteles@cafam.com.co)

Alojamiento y plan de comidas: El cual será adquirido en la unidad hotelera a hospedarse:

\*Plan Suitama: Incluye alojamiento, seguro hotelero y desayuno americano del día siguiente a su llegada.

\*Plan Inali: Incluye alojamiento, seguro hotelero, desayuno americano y cena menú a elección del Chef, ingresa con la cena del día de llegada, desayuno del siguiente día.

\*Plan Yacambi: Incluye alojamiento, seguro hotelero, 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.***


7. Los siguientes servicios estarán en mantenimiento todos los lunes o martes después de un día festivo:

Todas las atracciones del Parque Acuático, Autoservicio piscina de Olas, fuentes de soda Palmeras, Cafalandia, cajas y cafetería del acceso al pasadía.

8. Durante su estadía existe la posibilidad que algún servicio y/o 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.

9. El usuario tiene acceso a su habitación a partir de las 4:00 p.m., por consiguiente, si su plan es de dos o tres comidas inicia con cena y debe entregarla el día de su salida a la 1:00 p.m., **la no entrega de la habitación en el horario estipulado generaran cobros 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.**

10. El ingreso de mascotas tiene costo adicional por noche y debe ser con previa autorización, cupo limitado y cumpliendo los requisitos del centro vacaciones.



Consulte términos y condiciones:

[https://assets.ctfassets.net/3klebcd0t2ch/6lroVAMRutHmleFb9iv1KW/de201da66094a896975bbe44ab66384a/Terminos\\_y\\_condiciones\\_Pet\\_Friendly\\_Centro\\_de\\_vacaciones\\_Cafam\\_Melgar..pdf](https://assets.ctfassets.net/3klebcd0t2ch/6lroVAMRutHmleFb9iv1KW/de201da66094a896975bbe44ab66384a/Terminos_y_condiciones_Pet_Friendly_Centro_de_vacaciones_Cafam_Melgar..pdf)

Formulario de inscripción: <https://forms.office.com/r/FLThS2NrC9?origin=lprLink>

11. No se permite el ingreso de Motos eléctricas pequeñas o carros de golf al Centro de Vacaciones ni a los hoteles.

12. Durante el proceso de Check-In no olvide lo siguiente:

a. Todos los clientes mayores de edad deben presentar su documento de identidad emitido por autoridad oficial.

b. 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.

c. Para el caso de extranjeros es obligatorio presentar el pasaporte, lo anterior para cumplir con el decreto 0834 de 2013 2-4 A 2013, Artículo 47.

d. Deben registrar los equipos electrónicos tales como: Portátiles, Celulares, Cámaras Digitales y Video, Tablet, entre otros.

e. 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.

13. Todos los clientes deben usar obligatoriamente gorro de baño en las piscinas del Centro de Vacaciones.

14. La anulación o cambio de esta reserva se debe hacer al correo electrónico **hoteles@cafam.com.co** de lo contrario no habrá lugar a reembolso.

15. El plazo estipulado para avisar su cancelación o cambio de fecha es de:

Temporada baja 4 días hábiles y Temporada alta 10 días hábiles antes de la fecha de entrada. Aplica descuentos por pagos con tarjeta de crédito.

16. Si decide cancelar o modificar la fecha de viaje de esta reserva y el aviso es menor a los plazos estipulados (Numeral 14), se descontará el 20% del valor total



de la reserva. Si realizó el pago con tarjeta de crédito se le descontará el 2.5% del valor pagado.

17. Si el huésped no se presenta el día de llegada, o no informa de la cancelación con 10 días hábiles antes a la fecha de ingreso al CVM en temporada alta y 4 días hábiles en temporada baja; aplica el numeral 15. (ley 300 de 1996 art. 65).

18. Para el ingreso y uso de las atracciones del CVM, el usuario debe cumplir con el reglamento interno de cada una de ellas.

18. Consulta tu beneficio en dinero por ser afiliado a Cafam en [www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co).

20. Pensando en la comodidad y tranquilidad de los huéspedes Cafam ha implementado la figura de cero efectivo, 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 CVM.
- 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 como tarjeta débito, tarjeta crédito o cargo a la habitación.
- La manilla solo puede ser usada en puntos de venta propios de CAFAM.
- 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.

Se firma en 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/3EXwDtJhsAExoyzaHmxBOZ/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.**
- 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 firma 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.?

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.

**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 consulte en el correo [hoteles@cafam.com.co](mailto:hoteles@cafam.com.co) con anticipación a la fecha de viaje de acuerdo con los tiempos señalados en la política de cambios numeral 15.



**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.

**IMPORTANTE:** Le proporcionamos las confirmaciones de reservas electrónicas única y exclusivamente para su mayor comodidad. Guardamos registros oficiales de nuestras transacciones de reservas, incluida la información de las fechas del hospedaje y tarifas de habitaciones. En caso de discrepancias, cambios, modificaciones o variaciones entre la presente confirmación y nuestros registros oficiales, prevalecerán estos últimos.

LEÍ Y ACEPTO LAS CONDICIONES EXPUESTAS EN ESTE DOCUMENTO

Acepto

Jefe de Departamento Centro de Vacaciones.

División Recreación y Hotelería.