



POLÍTICAS DEL HOTEL COSTA AZUL ECOLOGDE

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN

- Modificación.
 - Con hasta siete (7) días de anticipación, podrá re-agenda su reserva y en un límite de tiempo de tres (3) meses máximo y se tendrán en cuenta las fechas de temporada alta y baja según disponibilidad del hotel. (Esto aplicara solo una vez).
- Cancelación
 - Con hasta siete (7) días de anticipación al día de llegada se podrá realizar la devolución del dinero menos el 7% causado por los movimientos financieros.
 - Con 72 horas de anticipación se cobrara 30% del valor abonado a su reserva.
 - Con 24 horas de anticipación se cobrará el 100% del valor de la primera noche (NO SHOW).

Al correo reservas@costaazulecolodge.com enviar (formato de solicitud de cancelación; adjuntando; consignación bancaria y cuenta donde debe consignarse el restante en caso de no ser una cuenta Bancolombia se realizará un cobro de 20.000 COP.)

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Al ingresar al hotel el huésped estará cubierto mediante el seguro hotelero por toda su permanencia en el mismo.
2. El **CHECK IN** en el hotel es a partir de las 3:00 PM, y el **CHECK OUT** es a la 12 PM de lunes a domingo (el recargo por hora adicional después de la hora del check out es de 30.000 COP)

Nota: in ingreso al hotel es permitido únicamente hasta las 21:00 despues de esta hora se realizara un cobro adicional de 30.000 COP.
3. La reserva se realiza online en nuestro motor de reservas y con un anticipo mínimo 50 % del valor total.
4. Esta prohibido el ingreso de bebidas y alimento en caso de ser ingresados, se cobrará cobro adicional (descorche) equivalente al 50% del precio de venta de costa azul ecolodge.
5. SOMOS PET FRIENDLY y nuestra política recomienda que la mascota traiga su cama. El propietario será responsable de los daños causados por la misma a terceros o instalaciones, los desechos de la mascota deben ser recogidos por sus propietarios en pro de mantener la limpieza y armonía en el ecolodge.

COSTA AZUL ECOLOGDE

Cel:3165770326

web site: www.costaazulecolodge.com

mail: info@costaazulecolodge.com

6. Después de las 22:00 horas se considera tiempo de descanso y relajación de nuestros huéspedes, por esto mantenemos tranquilidad y silencio en nuestros espacios, por lo tanto se solicita a los huéspedes que el ruido en la zona de alojamientos y en nuestras zonas comunes sea moderado para no interferir con el sueño de nuestros invitados.
7. Somos un alojamiento amigable con el medio ambiente por esto solicitamos a nuestros huéspedes no arrojar basura en los prados ni zonas comunes, para ello tenemos canecas en diferentes puntos de nuestras instalaciones y en las diferentes zonas del alojamiento de igual manera solicitamos realizar ahorro efectivo del agua y energía eléctrica en pro de la conservación ambiental.
8. Costa azul ecolodge podrá cancelar cualquier reservación ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito o hecho de un tercero. Debiendo reembolsar al cliente el 100% cancelado por el mismo, lo cual no constituirá como incumplimiento por parte de costa azul ecolodge.
9. Costa azul ecolodge podrá cancelar el servicio al Cliente o tomador que no cumpla con las normas de seguridad, uso y comportamiento exigidas en nuestras instalaciones.
10. En costa azul Ecolodge puede prestarse asistencia médica por parte de los organismos de salud, pero se deben considerar los tiempos de traslado de ambulancias o personal medico al lugar, teniendo en cuenta que esta ubicado en una zona rural.
11. Costa azul ecolodge sas no se hace responsable por ninguna inexactitud o falsedad en información proporcionada por el cliente.
12. El cliente se hace responsable de informar de manera oportuna y por escrito a costa azul ecolodge de cualquier queja o sugerencia a través de nuestro mail pqr@costaazulecolodge.com por nuestro a línea de atención al cliente 3233684001.
13. Las fotografías, videos o contenidos gráficos que se realicen en nuestras instalaciones durante eventos y hospedajes son de propiedad de costa azul ecolodge, quien podrá utilizar sin ninguna solicitud o autorización a el realizador.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

Situaciones que contemplamos válidas para una cancelación por causa de fuerza mayor:

1. Catástrofes naturales de importancia que afecten al lugar de destino.
2. Restricciones de viaje urgentes o alertas de seguridad graves publicadas por las autoridades nacionales competentes (como, por ejemplo, un ministerio u otro organismo de la Administración Pública) en la fecha de entrada al alojamiento.
3. Enfermedad endémica declarada por una autoridad nacional o internacional fiable.

COSTA AZUL ECOLOGE

Cel:3165770326

web site: www.costaazulecolodge.com

mail: info@costaazulecolodge.com



4. Daños graves en la propiedad o problemas de mantenimiento que afecten directamente a la capacidad del alojamiento para garantizar una estancia segura.
5. Quedan excluidos los posibles problemas de los que no fuésemos responsables directos. Ej: suspensión puntual de algún suministro (p. ej: electricidad, agua, internet) por la empresa responsable del mismo debido a algún problema/avería puntual en la zona. Obligaciones civiles impuestas al alojamiento por las autoridades después de la fecha de realización de la reserva (p. ej.: clausura o cese de la actividad).

POLÍTICA DE PROTECCIÓN A MENORES DE EDAD

Costa azul ecolodge, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo.

Se informa al turista que costa azul ecolodge sas se acoge al art 16 de la ley 679 de agosto 03 de 2001, protección a menores de edad sobre prostitución. Por esta razón solicitamos a los clientes su documento de identidad; cédula de ciudadanía si es nacional o pasaporte si es extranjero, a los menores de edad tarjeta de identidad o registro civil para verificar el parentesco en primer grado, si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización debidamente autenticada por los padres. No se permite la venta de servicios cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.

HORARIOS DE RESTAURANTE

Desayuno: 8:30 a.m. a 10:00 a.m.

Almuerzo: 12:00 p.m. a 3:00 p.m.

Cena: 6:30 p.m. a 8:00 p.m.

PARA QUEJAS Y RECLAMOS COMUNICATE A NUESTRO MAIL: pqr@costaazulecolodge.com O a través de WhatsApp al 3233684001.

He leído y tengo pleno conocimiento de las condiciones y términos de los servicios ofrecidos por costa azul ecolodge sas que aparecen en este formato y en nuestra página web www.costaazulecolodge.com

COSTA AZUL ECOLOGE

Cel:3165770326

web site: www.costaazulecolodge.com

mail: info@costaazulecolodge.com