THE PROVIDENCE
HOTEL BOUTIQUE

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESERVA, HOSPEDAJE Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
GRUPO ALLO S.A.S.

1. Objeto

Establecer las condiciones generales aplicables a las reservas, pagos, modificaciones, cancelaciones, no presentación, ingreso, permanencia y prestación de servicios turísticos ofrecidos por **GRUPO ALLO S.A.S.**, en desarrollo de su actividad de alojamiento y hotelería en San Andrés, Colombia.

La presente política se adopta bajo criterios de transparencia, buena fe, protección al consumidor turístico, turismo responsable, sostenibilidad, respeto por la cultura local y cumplimiento de la legislación colombiana, en armonía con los principios internacionales contenidos en el **Código Ético Mundial para el Turismo** de ONU Turismo, el cual promueve un turismo responsable, sostenible y accesible.

2. Alcance

Esta política aplica a todas las reservas realizadas directamente con el hotel o mediante terceros autorizados, incluyendo:

a. Reservas presenciales.
b. Reservas telefónicas.
c. Reservas por WhatsApp, correo electrónico o canales digitales.
d. Reservas mediante agencias de viajes.
e. Reservas a través de plataformas electrónicas u OTA.
f. Reservas derivadas de convenios nacionales o internacionales.
g. Reservas grupales, corporativas o promocionales.

La Ley 2068 de 2020 reconoce las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos como medios mediante los cuales el turista puede buscar, reservar o pagar servicios turísticos, por lo que esta política también debe cubrir esos canales.

3. Principios rectores

Las reservas y servicios del hotel se regirán por los siguientes principios:

a. Buena fe contractual.
b. Información clara, suficiente, verificable y oportuna.
c. Protección del consumidor turístico.
d. Igualdad y no discriminación.
e. Respeto por los derechos de nacionales y extranjeros.
f. Turismo sostenible y responsable.
g. Protección de datos personales.
h. Seguridad en las transacciones.
i. Respeto por la cultura, el ambiente y la comunidad raizal de San Andrés.
j. Solución directa y amistosa de controversias.

4. Identificación del prestador

El prestador del servicio es:

GRUPO ALLO S.A.S.
NIT: **901898945-7**
Domicilio principal: **Cali, Valle del Cauca**
Actividad principal CIIU: **5511 – Alojamiento en hoteles**
Representante legal principal: **Ángela María López Osorio**
Representante legal suplente: **Juan Manuel Arias Libreros**

5. Información mínima de la reserva

Toda reserva deberá contener como mínimo:

a. Nombre completo del huésped.
b. Documento de identidad o pasaporte.
c. Nacionalidad.
d. Fechas de ingreso y salida.
e. Número de huéspedes.
f. Tipo de habitación.
g. Tarifa aplicable.
h. Impuestos, tasas o cargos adicionales.

i. Servicios incluidos y no incluidos.
j. Valor del anticipo o pago total.
k. Medio de pago.
l. Política de cancelación aplicable.
m. Hora de check-in y check-out.
n. Condiciones especiales, si existen.

6. Confirmación de la reserva

La reserva solo se entenderá confirmada cuando el huésped haya recibido confirmación escrita por parte del hotel o del canal autorizado, y cuando haya realizado el pago, anticipo o garantía exigida según la tarifa seleccionada.

El hotel deberá informar previamente las condiciones esenciales del servicio, pues el Estatuto del Consumidor exige información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

7. Tipos de tarifa

El hotel podrá ofrecer diferentes modalidades tarifarias, cada una con condiciones particulares de pago, modificación, cancelación y reembolso, las cuales serán informadas al huésped previamente a la confirmación de la reserva.

Las tarifas podrán clasificarse de la siguiente manera:

a. Tarifa Flexible: Permite la cancelación y modificación de la reserva dentro de los términos establecidos en la presente política.

b. Tarifa Semi Flexible: Permite una única modificación de la reserva, sujeta a disponibilidad del hotel, diferencia tarifaria y demás condiciones aquí previstas. Esta tarifa no genera devolución de dinero.

c. Tarifa No Reembolsable: Corresponde a tarifas promocionales, especiales o con descuentos, respecto de las cuales no procederán devoluciones ni

modificaciones, salvo decisión expresa del hotel o cuando exista una obligación legal que así lo disponga.

d. Tarifa Convenio: Aplicable a empresas, agencias de viajes, operadores turísticos o aliados comerciales con quienes exista convenio vigente.

e. Tarifa de Temporada Alta: Aplicable durante temporadas de alta demanda, puentes festivos, vacaciones, Semana Santa, Navidad, Año Nuevo, eventos especiales y demás fechas determinadas por el hotel.

f. Tarifa Grupal: Aplicable a reservas de grupos familiares, empresariales, institucionales o turísticos que comprendan el número de habitaciones definido por la administración del hotel.

8. Política de pagos

El hotel podrá exigir, como condición para la confirmación y mantenimiento de la reserva:

a. Anticipo para garantizar la reserva.

b. Pago total previo al ingreso.

c. Garantía mediante tarjeta de crédito, cuando la tarifa o las condiciones de la reserva así lo requieran.

d. Pago mediante transferencia bancaria, pasarela de pago, tarjeta débito, tarjeta de crédito u otros medios de pago autorizados por el hotel.

Las condiciones de pago variarán de acuerdo con la tarifa seleccionada y la temporada aplicable, así:

Tarifa Flexible: Requiere un anticipo equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total de la reserva para su confirmación.

Tarifa Semi Flexible: Requiere un anticipo equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total de la reserva para su confirmación.

Tarifa No Reembolsable: Requiere el pago anticipado del cien por ciento (100%) del valor total de la reserva.

El saldo pendiente, cuando exista, deberá ser cancelado a más tardar al momento del **check-in**, salvo que las condiciones particulares de la tarifa establezcan un plazo diferente.

El incumplimiento de las condiciones de pago dentro de los plazos establecidos facultará al hotel para cancelar la reserva sin responsabilidad alguna y sin que ello genere obligación de indemnización.

Cuando la reserva se realice por medios electrónicos, el hotel garantizará el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de protección al consumidor y comercio electrónico, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los pagos efectuados por concepto de reservas constituyen aceptación expresa de las presentes políticas de reserva, cancelación y prestación de servicios, las cuales hacen parte integral del contrato de hospedaje celebrado entre el huésped y GRUPO ALLO S.A.S.

9. Cancelaciones

Las cancelaciones estarán sujetas a la tarifa contratada y a las siguientes condiciones:

Tarifa Flexible

a. Cuando la cancelación se solicite con una anticipación superior a siete (7) días calendario respecto de la fecha de ingreso, no se aplicará penalidad y el hotel procederá a la devolución del anticipo recibido, descontando únicamente los costos financieros, bancarios o administrativos efectivamente causados.

b. Cuando la cancelación se solicite entre siete (7) días y setenta y dos (72) horas antes de la fecha de ingreso, el hotel retendrá como penalidad el cincuenta por ciento (50%) del valor del anticipo recibido.

c. Las cancelaciones efectuadas dentro de las setenta y dos (72) horas anteriores al check-in no darán lugar a devolución de los valores pagados.

Tarifa Semi Flexible

Las reservas realizadas bajo esta modalidad no darán lugar a devolución de dinero.

El huésped podrá solicitar una única modificación de fechas, siempre que exista disponibilidad, mantenga la misma categoría de habitación y asuma las diferencias tarifarias que puedan presentarse.

La reserva reprogramada deberá utilizarse dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha originalmente contratada.

Tarifa No Reembolsable

Las reservas efectuadas bajo esta modalidad no admiten devolución de dinero ni modificaciones de fecha.

Excepcionalmente, el hotel podrá autorizar una modificación cuando existan circunstancias extraordinarias debidamente acreditadas o por decisión comercial expresa de la administración.

10. No presentación — No Show

Se entenderá por **No Show** la no presentación del huésped en la fecha prevista para el ingreso, sin que haya solicitado oportunamente la cancelación o modificación de la reserva conforme a las condiciones establecidas en la presente política.

En estos casos, el hotel cobrará o retendrá el cien por ciento (100%) del valor total de la reserva, sin que haya lugar a devolución alguna.

11. Modificaciones de reserva.

Las modificaciones de la reserva estarán sujetas a:

a. Disponibilidad del hotel.

b. Temporada aplicable.

c. Diferencia tarifaria vigente al momento de la modificación.

d. Condiciones de la tarifa contratada.

e. Autorización expresa y escrita del hotel.

Salvo disposición diferente de la tarifa contratada, únicamente se permitirá una (1) modificación por reserva y deberá ser por escrito.

Las modificaciones adicionales podrán ser consideradas como una nueva reserva y estarán sujetas a las tarifas y condiciones vigentes al momento de la solicitud.

12. Fuerza mayor o caso fortuito

Cláusula – Fuerza Mayor, Caso Fortuito y Condiciones Climáticas

Las reservas podrán ser modificadas o canceladas sin aplicación de las penalidades previstas en esta política únicamente cuando se presente un evento constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente probado y acreditado, que haga objetivamente imposible la ejecución de la reserva.

Para efectos de esta política, las condiciones climáticas propias del Archipiélago de San Andrés, incluyendo lluvias tropicales, precipitaciones intensas, vientos, tormentas, oleaje, cambios en el estado del tiempo o alertas meteorológicas que no impliquen el cierre oficial del aeropuerto, hacen parte de las condiciones naturales del destino y no constituyen por sí mismas un evento de fuerza mayor o caso fortuito que dé lugar a la cancelación de la reserva sin penalidad.

En consecuencia, la cancelación o modificación sin penalidad por motivos climáticos únicamente procederá cuando exista cierre total del Aeropuerto Internacional Gustavo Rojas Pinilla de San Andrés, ordenado por la autoridad aeronáutica competente o por la autoridad correspondiente, de manera que impida objetivamente el ingreso o salida de los huéspedes en las fechas de su reserva.

En estos casos, el huésped deberá aportar el soporte oficial que acredite el cierre del aeropuerto o la imposibilidad de operar el vuelo como consecuencia directa de dicha medida. Verificada esta circunstancia, el establecimiento, a elección del huésped y de acuerdo con la disponibilidad, permitirá la reprogramación de la reserva o aplicará las condiciones de devolución establecidas para eventos de fuerza mayor.

No constituirán fuerza mayor ni darán lugar a cancelación sin penalidad circunstancias tales como retrasos, reprogramaciones, cambios de itinerario, cancelaciones comerciales de aerolíneas, decisiones operacionales de los transportadores, condiciones meteorológicas que no ocasionen el cierre oficial del aeropuerto o cualquier otra circunstancia que no haga imposible la prestación del servicio contratado.

13. Salida Anticipada.

Cuando el huésped decida finalizar voluntariamente su estadía antes de la fecha inicialmente contratada, no habrá lugar a devolución de las noches no utilizadas.

Si el huésped abandona el hotel sin que exista una causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditada, deberá asumir el pago de la totalidad de la reserva inicialmente confirmada.

THE PROVIDENCE
HOTEL BOUTIQUE

15. Daños ocasionados por el huésped

El huésped responderá por cualquier daño ocasionado a habitaciones, mobiliario, equipos, lencería, decoración o demás bienes del hotel durante su permanencia.

El hotel podrá cobrar el costo correspondiente a la reparación, reposición o limpieza especializada de los bienes afectados.

16. Objetos olvidados

Los objetos encontrados en las instalaciones serán custodiados por un término de sesenta (60) días calendario.

Finalizado dicho término sin que sean reclamados, el hotel podrá disponer de ellos conforme a la legislación vigente y sus procedimientos internos.

Los gastos derivados del envío de objetos olvidados serán asumidos por el huésped.

17. Ingreso de visitantes

Toda persona ajena a la reserva deberá registrarse previamente en recepción.

El hotel podrá restringir horarios, limitar el número de visitantes o exigir el pago de cargos adicionales cuando corresponda, por razones de seguridad, control interno o capacidad operativa.

Artículo 18. Política de espacios libres de humo

Está prohibido fumar dentro de las habitaciones y demás espacios interiores del hotel.

El incumplimiento de esta disposición podrá generar un cargo adicional por limpieza especializada, desodorización y adecuación de la habitación, sin perjuicio de las demás acciones previstas en la ley.

THE PROVIDENCE
HOTEL BOUTIQUE

14. Huéspedes extranjeros

Los huéspedes extranjeros deberán presentar pasaporte, documento migratorio válido y demás información requerida por la normatividad colombiana.

El hotel procurará garantizar trato igualitario, acceso claro a la información, orientación básica sobre servicios locales y respeto por sus derechos como consumidores turísticos.

15. Menores de edad

No es permitido el ingreso de menores de edad.

16. Protección de datos personales

El hotel tratará los datos personales de huéspedes, clientes y usuarios conforme a la legislación colombiana sobre protección de datos personales. La información será utilizada para fines de reserva, alojamiento, facturación, seguridad, reportes legales, atención al cliente y comunicaciones relacionadas con el servicio.

17. Conducta del huésped

El huésped deberá observar reglas de respeto, convivencia, seguridad, cuidado de las instalaciones, protección ambiental y respeto por la comunidad local.

El hotel podrá negar la prestación del servicio o terminar la permanencia cuando exista conducta violenta, discriminatoria, ilegal, riesgosa o contraria a la seguridad de otros huéspedes, trabajadores o terceros.

18. Sostenibilidad y turismo responsable

El hotel promoverá el turismo responsable en San Andrés, la protección ambiental, el uso racional del agua y la energía, el respeto por la cultura local y la prevención de prácticas que afecten a la comunidad o al destino turístico.

Este enfoque es coherente con la Ley 2068 de 2020, que fortaleció la política turística colombiana con criterios de sostenibilidad, competitividad y desarrollo responsable del sector.

19. Solución de controversias

Cualquier diferencia relacionada con reservas, pagos, cancelaciones o prestación del servicio será atendida inicialmente mediante reclamación directa ante el hotel.

El hotel procurará resolver las solicitudes bajo criterios de buena fe, equidad, protección al consumidor y solución amistosa. De no ser posible, las partes podrán acudir a los mecanismos legales previstos en Colombia.