

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES RESERVAS INDIVIDUALES**

### **OBJETIVO**

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva de habitación adquirida en Hoteles Dorado Plaza Colombia S.A.S., en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables.

### **ALCANCE**

Aplica para el cliente que ha adquirido una reserva individual de alojamiento (habitaciones) en los Hoteles Dorado Plaza Colombia S.A.S.

### **GENERALIDADES**

#### **Política de Check In (ingreso al hotel) y Check Out (salida del hotel).**

La hora del check-in es a las 3:00 p.m. y la hora del check-out es a la 12:00 p.m., excepto en el Hotel Dorado Punta Arena, cuya hora de check-in es a las 12 de medio día y la hora de check-out es a las 9:00 a.m.

#### **Política de ingreso anticipado (early check-in)**

De requerir el ingreso antes de la hora establecida o early check-in, deberá tenerse en cuenta:

- No incluye habitación.
- Sujeto a Disponibilidad.
- Ingreso desde las 8:00 am, tiene un valor de \$60.000 por persona.

#### **Política de salida postergada (late check-out)**

De requerir la salida luego de la hora establecida o late check-out, deberá tenerse en cuenta:

- Sujeto a Disponibilidad.
- Salida hasta las 5:00 pm, tiene un valor de \$60.000 por persona; después de esa hora, se pagará el valor total de la noche según la acomodación elegida.

#### **Política de cancelación, modificación y no presentación:**

Para todos los efectos de la política de cancelación, modificación o no presentación de reservas se tendrá en cuenta si se trata de temporada alta, media o baja, entendiéndose temporada como periodos determinados del año, en el cual se aplican condiciones y tarifas diferenciales previamente establecidas.

- **TEMPORADA ALTA:** Inicia el 29 de diciembre de 2024 y finaliza el 6 de enero de 2025.
- **TEMPORADA MEDIA:** Incluye puentes (inician viernes y finalizan el domingo), vacaciones de junio-julio, semana santa, semana de receso de octubre, festivales diferentes al lunes de puente.
- **TEMPORADA BAJA:** Inicia el 9 de enero y finaliza el 28 de diciembre (excepto fechas mencionadas en la temporada media y alta).

### En temporada media y baja:

El comprador podrá ejercer su derecho de retracto de la compra y obtener la devolución del dinero de los paquetes adquiridos a través del call center o a través de los sitios web autorizados por el Hotel, siempre y cuando la cancelación la realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra y al momento de su solicitud y la fecha de viaje exista un plazo no menor a ocho (8) días calendarios, el derecho de retracto el cliente deberá ejercerlo a través de nuestro correo electrónico [ventasreservas@doradoplaza.com](mailto:ventasreservas@doradoplaza.com); que es el canal oficial de comunicación.

Todo cambio o cancelación después de haber realizado el pago de la reserva genera penalidades y diferencias de tarifas las cuales deben ser asumidas por el cliente.

Para cambio o cancelación de la reserva, se debe informar por escrito a través del correo electrónico que corresponda al canal de compra y con una antelación mínima de ocho (8) días calendarios de anticipación, de esa forma no se incurrirá en el pago de penalidades.

En caso de incumplimiento en la presentación (NO SHOW), se hará cobro del equivalente a una (1) noche de alojamiento. Los reembolsos se realizarán mediante transferencia bancaria a la cuenta de la persona que hizo la reserva y pagó el depósito. En caso de haber realizado el pago con tarjeta de crédito, el reembolso se hará a la misma tarjeta de crédito. Las solicitudes de devolución deberán hacerse por escrito, mediante correo electrónico, al cual se acompañará fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación personal de la persona titular que hizo la reservación y/o depósito.

El término de respuesta a la solicitud tendrá una duración estimada de treinta (30) días calendarios.

**Temporada alta:** El comprador podrá ejercer su derecho de retracto de la compra y obtener la devolución del dinero de los paquetes adquiridos a través del call center o a través de los sitios web autorizados por el Hotel, siempre y cuando la cancelación la realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra y al momento de la solicitud y la fecha de viaje exista un plazo no menor a quince (15) días calendarios, el derecho de retracto el cliente deberá ejercerlo a través de

nuestro correo electrónico [ventasreservas@doradoplaza.com](mailto:ventasreservas@doradoplaza.com) que es el canal oficial de comunicación.

Para cambio o cancelación de la reserva, se debe informar por escrito a través del correo electrónico oficial, con un mínimo quince (15) días de anticipación, y la penalidad por incumplimiento o NO SHOW será el valor total de la estadía.

Solo se permiten modificaciones o cancelaciones por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad médica del titular de la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad, para lo cual deberá presentar los correspondientes soportes, en caso de NO presentarlos en el transcurso de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su llegada, se hará efectivo el cobro de la penalidad correspondiente al 100% del total de las noches reservadas.

### **Elementos comunes para las diferentes temporadas:**

**Cancelación:** Si el usuario cancela la reserva dentro del plazo estipulado y desea viajar en una fecha posterior, se le abonará al nuevo plan el valor pagado menos el valor de las penalidades, el nuevo plan estará sujeto a disponibilidad y diferencias de tarifa y se debe tramitar a través de un cruce de cuentas. La vigencia de las reservas es de seis (6) meses contados a partir del primer depósito en dinero, después de este periodo se genera la pérdida total del dinero.

**Plan promocional o especial:** Es un ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el Cliente o consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido y temporal. Así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como sorteos, concursos y otros similares.

**LOS PLANES PROMOCIONALES NO SON MODIFICABLES, ENDOSABLES, REVISABLES, NI REEMBOLSABLES EN NINGUNA TEMPORADA. ESTAS CONDICIONES TAMBIÉN APLICAN PARA PLANES PROMOCIONALES RESERVADOS MEDIANTE DEPÓSITO. SALVO JUSTA CAUSA LEGAL, LA CUAL DEBERÁ ACREDITARSE ANTE EL HOTEL.**

En cualquier caso, se deberá hacer primeramente un estudio del caso previo a la adopción de alguna decisión favorable o desfavorable.

### **Información importante sobre pagos:**

Hotel Dorado Plaza Colombia S.A.S. se reserva el derecho de autorizar o rechazar cualquier transacción. Al momento del check-in (ingreso al hotel), se solicitará una identificación del titular de la tarjeta de crédito y una copia del frente de la tarjeta de crédito donde se vea el nombre del titular y el número de la tarjeta, cubriendo los

demás datos de seguridad. En caso de que el titular de la tarjeta no sea la persona que se hospedará en el hotel, debe diligenciar un formato de autorización, el cual puede descargarse en <https://www.doradoplaza.com/documentos>.

No se aceptará el pago con tarjetas de crédito por parte de terceros que no hayan sido autorizados expresamente para el pago de las reservas o de los consumos del huésped por él titular, igualmente se podrán realizar llamadas telefónicas para confirmar la autorización en caso de ser necesario.

Se aclara a los clientes que contamos con una plataforma de pago segura que reduce el riesgo de fraude, suplantación y lavado de activos, utilizando un sistema de scoring de riesgo basado en motor AI. La información que nos envíe se transmite encriptada para asegurar su protección, garantizando una compra segura a través de internet.

**Reembolsos:** En caso de solicitar reembolso, el mismo se realizará en la cuenta bancaria del titular de la factura de compra. Para los pagos con tarjeta de crédito o débito la devolución se tramitará a través de una reversión directamente con la franquicia de la misma tarjeta con la que se realizó el pago, en ambos casos, independientemente del motivo se descontará la suma de Cincuenta mil pesos (\$50.000) correspondientes a la penalidad por gastos administrativos.

**Exención de IVA a extranjeros:** Los extranjeros o colombianos no residentes, con permanencia menor a 180 días continuos o discontinuos en Colombia, cuyo sello de ingreso al país sea en calidad de turista (PIP-5, TP-11 o PTP-5) y haya comprado paquete turístico estarán exentos del impuesto de IVA 19%.

**Política de niños:** Se consideran “Infantes” los menores de 0 a 4 años, “Niños”, los menores entre 5 años cumplidos y 11 años a la fecha de ingreso al hotel y los menores a partir de los 12 años, se consideran adultos y se cobrará tarifa como tal.

Las tarifas correspondientes a infantes y niños se aplicarán compartiendo habitación mínimo con dos adultos pagando tarifa de habitación doble, o un adulto pagando tarifa de habitación sencilla. Las edades de los menores deberán ser indicadas al momento de la reserva y confirmación de los servicios.

Todo infante de 0 a 4 años no pagará tarifa y deberá compartir cama con sus padres.

### **Requisitos para viajes con menores de edad:**

**Acompañamiento de Padres:** Si el menor viaja en compañía de uno o ambos padres, se requerirá la presentación del registro civil de nacimiento con foto del menor, así como los documentos de identificación originales de los adultos y una autorización o permiso por escrito para viajar del padre o madre que no acompañe al menor debidamente notariado, junto con la copia del documento de identificación.

**Acompañamiento de Tutor o Curador:** En el caso de que el menor no esté

acompañado por sus padres, sino por un tutor o curador, se deberá presentar el documento de identificación original del tutor o curador, junto con el registro civil de nacimiento del menor y la correspondiente escritura pública de guarda testamentaria o sentencia judicial de guarda legítima o guarda dativa.

**Acompañamiento de Adulto Responsable:** Si el menor no está acompañado por sus padres, sino por un adulto responsable (como un abuelo, tío, primo o amigo), se requerirá el documento de identificación original del adulto responsable, así como el registro civil de nacimiento del menor y la autorización por escrito de los padres o uno de ellos, debidamente notariada, junto con la copia del documento de identificación de quien(es) otorgaron la autorización.

El formato de autorización de ingreso de menores en compañía de terceros para los hoteles Dorado Plaza, podrán descargarlo en <https://www.doradoplaza.com/documentos>.

- Además del registro de nacimiento, se debe presentar el documento de identificación del menor de edad, si corresponde a su edad.
- Si al momento del ingreso al hotel no se cumple con todos los requisitos aquí indicados, NO se permitirá el ingreso del(a) menor.

**Nota:** Para reservas de excursiones, debe enviarse la documentación al menos diez (10) días antes del ingreso al hotel a nuestro departamento de reservas. Recuerde presentar los documentos originales en el hotel.

Esta documentación es obligatoria para el ingreso de menores de edad al hotel, conforme a lo establecido en la Ley 679 de 2001, Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes, y normativas relacionadas.

### **Política de mascotas:**

Se prohíbe el ingreso de mascotas a las instalaciones de los Hoteles, con excepción del Hotel Dorado Plaza Punta Arena y algunas habitaciones del Hotel Dorado Plaza Getsemaní, la tarifa por el hospedaje de la mascota tiene un valor de Cincuenta mil pesos (\$50.000), para lo cual deben cumplir con las siguientes políticas establecidas para la estadía de mascotas.

- Únicamente está permitido el ingreso exclusivo de perros de razas pequeñas o aquellos de soporte emocional debidamente certificados.
- Certificado de vacunación vigente, que incluya la última vacunación de la rabia, debe especificar nombre del producto, número de lote, fecha de administración, validez de la vacunación y firma del veterinario.
- Si al momento de la reserva el huésped no informa si estará acompañado de una mascota, perro de asistencia, guía, servicio o un animal de apoyo emocional, el HOTEL se reservará el derecho de permitir el ingreso de su mascota toda vez que hay un número limitado de habitaciones dispuestas para tal fin. En todo caso a su llegada deberá cumplir con las condiciones y restricciones informadas en la

política del Hotel y realizar el pago de la tarifa por concepto de limpieza y desinfección de la habitación.

- Cualquier perturbación directa ocasionada por una mascota generará una advertencia al correspondiente huésped con el fin de que este adopte las medidas tendientes a cesar la perturbación de manera inmediata. En el caso que no pueda ser controlada de manera inmediata, su mascota deberá ser retirada del hotel, o el huésped deberá abandonar el hotel, sin lugar a devoluciones, reembolsos u otras sumas por estos hechos.
- Los propietarios de mascotas son los únicos responsables de cualquier daño que ocasione el animal en las instalaciones del Hotel, a sus huéspedes o clientes. En consecuencia, exime de toda responsabilidad al HOTEL por cualquier daño o pérdida que se pueda causar a terceros y se compromete a mantener indemne al HOTEL de toda reclamación o litigio, acción judicial o extrajudicial de cualquier especie, que se entable o pueda entablarse contra el HOTEL, por todo daño o lesión que pudiese sufrir u ocasionar a terceros con ocasión de la tenencia de mascotas al interior del Hotel.

#### **Política general de estadía para huéspedes y visitantes:**

- Cualquier daño causado por los huéspedes a los objetos, bienes muebles o al inmueble de propiedad del hotel deberá ser compensado según el valor comercial del bien mueble o inmueble, además de los gastos de flete y/o instalación asociados.
- Está estrictamente prohibido el ingreso, consumo, venta o distribución de sustancias psicoactivas.
- El hotel es 100% libre de humo de tabaco (Ley 1335 de 2009). Queda terminantemente prohibido fumar en las habitaciones y áreas comunes del hotel; el incumplimiento de esta normativa resultará en el pago de una penalización por valor de Trescientos mil pesos (\$300.000 COP).
- El hotel es un establecimiento de comercio abierto al público con acceso restringido. En este sentido, el hotel se reserva el derecho de admisión y permanencia dentro de sus instalaciones.
- El hotel cuenta con un sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) para fines de seguridad, lo que implica que los huéspedes estarán siendo grabados en áreas comunes, excepto en las habitaciones y salón de eventos. Las grabaciones son de carácter privado y de uso exclusivo del hotel, y los huéspedes no tendrán acceso a ellas, a menos que así lo ordene una autoridad judicial competente.
- EL HUESPED a su vez, se obliga a obtener los horarios y normas fijadas por el HOTEL para la prestación de sus servicios los cuales podrá consultar en la página web <https://www.doradoplaza.com/documentos> y extranet.

**Excepciones:** No aplican penalidades en caso de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad del titular de la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad.

La solicitud de exoneración debe acompañarse del(os) correspondiente(s) soporte(s) y presentarse dentro de los quince (15) días corrientes contados a partir de la fecha inicial del viaje, a través de nuestro correo electrónico [ventasylreservas@doradoplaza.com](mailto:ventasylreservas@doradoplaza.com) con el asunto "Cancelación de Reserva".

El cliente y /o agencia debe enviar los siguientes documentos para tramitar un estudio de exoneración:

- **Por muerte:** (i) Acta de defunción; (ii) Registro civil de nacimiento de cada pasajero que acredite parentesco con el fallecido. (iii) Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.
- **Por enfermedad:** (i) Soporte médico o Incapacidad médica firmada y sellada por médico tratante. (ii) Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los pasajeros a exonerar. (iii) Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho. (iv) Registro civil de nacimiento de cada pasajero que acredite parentesco con el enfermo.
- **Por cambios operacionales:** Solo aplica exoneración cuando el cambio operacional se presente por cuestiones meteorológicas, en cuyo caso solo se exoneran las penalidades hoteleras para un futuro cruce de cuentas, en caso de requerir el dinero no procede a exoneración. Se debe presentar certificado por cambios operacionales por condición meteorológica emitida por la aerolínea, en donde indique el nombre de los pasajeros afectados.