

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., se consideran reservas de grupos de 10 habitaciones en adelante.

GENERALIDADES

Política de Check-In (Ingreso al Hotel) y Check-Out (Salida del Hotel)

La hora establecida para el check-in será a partir de las 3:00 p.m., y la hora límite para el check-out será hasta las 12:00 del mediodía. Sin embargo, en el Hotel Dorado Punta Arena, la hora de check-in será a partir de las 12:00 del mediodía, y la hora límite para el check-out será hasta las 9:00 a.m.

Nota: En caso de que el huésped no realice su salida dentro del horario establecido para el check-out, se generará automáticamente el cobro correspondiente a una noche adicional, según la tarifa vigente del hotel.

Política de Ingreso Anticipado (Early Check-In)

En caso de que el huésped requiera ingresar antes del horario establecido para el check-in, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- No incluye habitación.
- Está sujeto a disponibilidad.
- Ingreso desde las 8:00 am.
- El valor correspondiente al early check-in se encuentra detallado en la lista de cargos adjunta a la presente.

Política de Salida Postergada (Late Check-Out)

En caso de que el huésped requiera una extensión del horario de check-out, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Está sujeto a disponibilidad.
- La salida podrá extenderse hasta un máximo de las 5:00 p.m.
- El valor correspondiente al late check-out se encuentra detallado en la lista de cargos adjunta a la presente.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y NO PRESENTACIÓN

1. Cancelaciones

Las cancelaciones de reservas pueden presentarse por diversas razones y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

a. No Presentación (No Show)

- Para reservas con tarifas promocionales o no reembolsables, la penalidad corresponderá al 100% del valor total de la reserva.
- Para reservas con tarifas estándar o rack, aplicará una penalidad equivalente al 50% del valor total de la reserva.

b. Cancelaciones Anticipadas

➤ Cancelaciones con al menos 10 noches de anticipación:

- Para reservas con una estancia mínima de tres (3) noches, se aplicará una penalidad del 50% del valor total de la reserva.
- Para reservas con una estancia menor a tres (3) noches, se aplicará una penalidad del 75% del valor total de la reserva.

➤ Cancelaciones con al menos 3 noches de anticipación:

- Para reservas con una estancia mínima de tres (3) noches, se aplicará una penalidad del 75% del valor total de la reserva.
- Para reservas con una estancia menor a tres (3) noches, se aplicará una penalidad del 100% del valor total de la reserva.

Nota: Si queda un saldo a favor tras la penalidad, este podrá ser utilizado en una futura reserva, ya que no se realizan devoluciones de dinero. Las reprogramaciones de la reserva son válidas por un período de hasta un año, sujetas a disponibilidad y posibles cambios en las tarifas. Las tarifas pueden variar debido a cambios de temporada, incrementos anuales o nuevos impuestos.

2. Modificaciones de Reserva

- Se permitirá la modificación de las condiciones de la reserva sin penalidad, siempre que las nuevas fechas seleccionadas correspondan a períodos de baja ocupación.
- Para cambios en fechas con alta ocupación, se aplicarán cargos adicionales según la disponibilidad del hotel, el tipo de habitación, la tarifa y la acomodación solicitada.
- Una vez verificada la disponibilidad para la fecha solicitada, se realizará una cotización actualizada y se informará al huésped la diferencia tarifaria que deberá asumir.

EXCEPCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

1. Excepciones a la Aplicación de Penalidades

No aplicarán penalidades en los siguientes casos, siempre que sean debidamente soportados:

- Ejercicio del derecho de retracto, conforme a la legislación vigente.
- Casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.
- Incapacidad médica del titular de la reserva o de un familiar en primer grado de consanguinidad, siempre que se presenten los documentos que acrediten la situación.

2. Derecho de Retracto

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; que es el canal oficial de comunicación.

3. Procedimiento para la Solicitud de Exoneración de Penalidades

La solicitud deberá presentarse dentro de los ocho (8) días corrientes contados a partir de la fecha inicial del viaje, enviando la documentación correspondiente al correo ventasreservas@doradoplaza.com, con el asunto “*Cancelación de Reserva*”.

Si la solicitud no se presenta dentro del plazo indicado, se hará efectivo el cobro de la penalidad correspondiente al 100% del total de las noches reservadas.

4. Documentación Requerida para la Exoneración de Penalidades

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, si aplica.
- **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, si aplica. (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.

5. Condiciones para el Uso del Saldo Exonerado

En los casos aprobados, el monto exonerado se acreditará como saldo a favor, válido para ser utilizado en una futura reserva dentro del plazo de un (1) año a partir de la primera reserva. Este saldo podrá ser aplicado únicamente si las fechas seleccionadas tienen el mismo valor que el ya pagado por el huésped. Si las nuevas fechas corresponden a temporadas altas o de mayor ocupación, el cliente deberá pagar el excedente correspondiente al valor de la nueva reserva.

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.

En caso de que el titular de la tarjeta no sea la persona que se hospedará en el hotel la reserva será cancelada y el pasajero deberá pagar con otro medio de pago o no podremos recibirlo.

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. 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:

El ingreso de mascotas a las instalaciones de los hoteles está prohibido, con excepción del Hotel Dorado Plaza Punta Arena y algunas habitaciones del Hotel Dorado Plaza Getsemaní, la tarifa por el hospedaje de la mascota se encuentra detallada en la lista de cargos adjunta a la presente, y su ingreso estará sujeto al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- 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.
- Es obligatorio contar con una póliza de seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual, vigente durante la estancia en el hotel y por tres (3) meses adicionales.
- 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 de Disciplina para Huéspedes

Hoteles Dorado Plaza Colombia S.A.S., como establecimiento privado, nos reservamos el derecho de admisión y permanencia. Estamos comprometidos con garantizar la seguridad, tranquilidad y comodidad de nuestros huéspedes, por lo que aplicamos una política de tolerancia cero frente a conductas o situaciones que contravengan nuestras normas o las disposiciones legales. En caso de incumplimiento, el hotel podrá negar el servicio, rechazar el alojamiento o proceder con el desalojo del huésped sin derecho a reembolso.

Causales de Negación de Servicio o Desalojo:

- **Incumplimiento en el pago:** Negarse o no realizar el pago de los servicios contratados o alojamientos correspondientes.
- **Comportamiento inadecuado:** Estar bajo los efectos de alcohol, drogas u otras sustancias que alteren el comportamiento, especialmente si esto genera disturbios o afecta la tranquilidad de otros huéspedes.
- **Uso indebido de las instalaciones:** Utilizar el hotel para actividades ilegales, inmorales o contrarias a nuestras políticas internas.
- **Portación de elementos peligrosos:** Intentar ingresar al hotel armas de fuego no autorizadas, materiales explosivos, sustancias tóxicas u objetos que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas.
- **Daño a la propiedad:** Causar, amenazar o intentar causar daños a las instalaciones, mobiliario o bienes del hotel o de otros huéspedes.

Política de Control de Ruido:

Con el fin de garantizar un ambiente tranquilo, está estrictamente prohibido realizar fiestas, generar ruidos excesivos o causar disturbios dentro de nuestras instalaciones. En caso de que se detecte una perturbación, se realizará una advertencia inicial solicitando que se reduzca el ruido. Si la solicitud no es atendida, el huésped será desalojado del hotel sin derecho a reembolso.

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 que se encuentra detallada en la lista de cargos adjunta a la presente.
- 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.

TABLA DE PRECIOS

Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP):

Early Check-In:	\$80.000 COP (por persona)
Late Check-Out:	\$80.000 COP (por persona)
Penalidad por fumar en la habitación:	\$300.000 COP (por habitación)
Pérdida de llave metálica:	\$200.000 COP
Pérdida de llave tarjeta:	\$20.000 COP
Pérdida de brazalete:	\$100.000 COP
Pérdida de toalla:	\$75.000 COP