

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

OBJETIVO

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva según el tipo de habitación adquirida en el Hotel Holiday Inn Cartagena Morros, en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables en Colombia.

GENERALIDADES

1. ***Política de ingreso al hotel (Early Check in) y salida del hotel (Check Out)***

Toda reserva inicia a las 15 horas (3:00 p. m.) del día de llegada y finaliza a las 12:00 horas (12:00 p. m.) del día de salida.

2. ***Política de Cancelación, Modificación y No Presentación***

Si usted realiza la modificación o cancelación de su(s) reserva(s) antes de las 18:00 (hora local) del día anterior a la fecha de su llegada, no se le cobrará recargo alguno. Cancelar su reservación después de las 18:00 (hora local) del día antes de la llegada, o no presentarse, generará un cargo equivalente a la primera noche por habitación, a su tarjeta de crédito u otro método de pago garantizado (aplicarse impuesto y servicios adicionales reservados). Si no se contacta con el hotel, ni se presenta antes de la hora de salida después de la primera noche de reserva, se cancelará el resto de la reserva. *(No aplica en tarifas NO reembolsables)*

3. ***Acerca las tarifas No reembolsables.***

Son aquellas tarifas que ofrecen un descuento adicional, por restricciones como el pago anticipado, o permanencia por un mínimo de noches, cuyas condiciones y restricciones están expresadas en los detalles de cada tarifa.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

4. *Política de Registro de Menores de Edad*

Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años de edad, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad (registro civil), que demuestre la existencia del parentesco. Si el(los) menor(es) de edad no viaja(n) en compañía de sus padres, usted deberá entregar en la recepción, adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres, el cual deberá estar autenticado por un Notario y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso de los menores de edad al hotel. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la *Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes.*

- 4.1. Todo extranjero residente en el exterior que ingrese al territorio nacional sin el ánimo de establecerse en Colombia y que acredite tal condición en el check in con la presentación del pasaporte original; la tarjeta Andina o la tarjeta de Mercosur con el sello físico vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia (PT) o Permiso de Turismo; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12 o con sello de Visa de visitante que se identifica con la letra V, quedará exento del pago del IVA de su alojamiento. Recomendamos solicitar o verificar con Migración el estampado del sello correspondiente de manera física al momento de ingresar al país.

Todo colombiano residente en el exterior para aplicar a la exención de impuestos deberá presentar Cedula de Extranjería o Certificación de residencia expedida por el consulado de Colombia en el País de residencia. Recuerde que no son documentos válidos para acreditar la residencia en el exterior los pasaportes de otro país (sin el sello respectivo) o licencias de conducción del exterior.

En desarrollo con lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, el hotel advierte al huésped que la explotación y abuso sexual de menores de edad en el país son castigados penal y civilmente conforme a las disposiciones legales.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

5. *Política de Registro Anticipado (Early Check In)*

Queda sujeto a la disponibilidad, es decir, si un huésped llega antes de la hora del registro de entrada 15 horas (3:00 p.m.) y contamos con habitaciones disponibles, se le otorga sin ningún costo.

6. *Política Salida Anticipada (Early Departure)*

Corresponde a la salida anticipada de un cliente una o más noches antes de lo contratado; esta puede ser generado por diversos motivos.

5.1 Informar con un día de anticipación previo a la nueva fecha de salida su salida anticipada, a fin que el hotel pueda disponer de la habitación para su venta.

5.1.1 En caso de no obtener información anticipada, estará sujeto al cobro de una noche al huésped y el resto le será devuelto de la misma forma como se realizó el pago.

5.1.2 No aplica cuando la tarifa escogida por el cliente tiene un mínimo de noches continuas.

5.1.3 Por razones de fuerza mayor, el hotel puede considerar no realizar el cobro de la penalidad.

7. *Política de Salida Tarde (Late Check Out)*

6.1 Queda sujeto a disponibilidad del hotel.

6.2 Late check out hasta las 13 horas (1:00 p.m.) sin cobro.

6.3 Late check out desde las 13 horas (1:01 p.m.) hasta las 17 horas (5:00 p.m.) se cobrará el 50% de la tarifa del día de la salida.

6.4 Late check out después de las 17:01 horas (5:01 p.m) se cobrará la tarifa completa del día de la salida.

6.5 El hotel tiene derecho a revisar de forma unilateral el % cobrado.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

8. Política de Retracto

Cuando reserve nuestros servicios a través de www.holidaycartagena.co o de la Central de Reservas, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a partir de la confirmación de compra. El retracto no procederá para reservas cuya fecha de ingreso sea antes de cinco días. Para retractarse, envíe un correo electrónico a Reservations.CTGHI@ihg.com, David.canedo@ihg.com ó Andrea.molina@ihg.com. si realizó su compra a través de la página web, o comuníquese con la Central de Reservas si realizó su compra por dicho canal. El reembolso del dinero se realizará sin deducciones de ninguna clase, mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva o mediante reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, según el método de pago utilizado, dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

En aras de dar manejo y prioridad a su solicitud le pedimos colocar la siguiente información en el asunto: RETRACTO. Nombre de la reserva y fecha de la misma.

9. Política de Reversión

Cuando reserve nuestros servicios a través de la página web www.holidaycartagena.co, www.ihg.com o la Central de Reservas y haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito o de débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico y el medio de pago utilizado es emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, podrá solicitar la reversión en caso de fraude, operación no solicitada o producto adquirido no recibido.

10. Política Objetos de Valor & Objetos olvidados

Toda habitación cuenta con una cajilla de seguridad, por lo que, en caso de extraviarse algún artículo dejado por fuera de la cajilla, objetos olvidados en áreas públicas o en habitaciones posterior a la salida, el hotel no se hace responsable.

Los objetos de valor olvidados en la habitación serán custodiados por un término de 180 días, concluido este periodo y al no ser reclamados, serán dados de baja por el departamento de Ama de Llaves y él Contralor del hotel.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESERVAS INDIVIDUALES

Los objetos de valor olvidados serán custodiados por el departamento de ama de llaves del hotel y/o Contraloría, se deben registrar de la siguiente manera:

- Fecha de olvido.
- Número de habitación.
- Apellido y nombre del huésped.
- Descripción del objeto.
- Estado del objeto.
- Nombre de quien lo encontró.

11. Persona no registrado y/o persona adicional: Acompañante Permanente registrado al ingreso

Todo acompañante debe ser registrado sin excepción desde el momento del ingreso a las instalaciones. (Ley 300 de 1996 capítulo 2 artículo 81).

Si el acompañante no tiene reserva anticipada se cobra la tarifa vigente para personas adicionales (\$ 105.000 por noche + iva) y debe presentar documentación legal (Cedula de Ciudadanía, pasaporte ó cedula de suramericano, ambos con sello vigente de entrada al país).

12. Política de Ley Antitabaco

Dentro de las habitaciones y dentro de los espacios públicos cerrados del Hotel esta prohibido fumar, de acuerdo a lo amparado en la Ley 1335 de 2009; por lo tanto, si el huésped fuma dentro de las habitaciones debe pagar una penalidad equivalente \$100 USD, al cambio valor vigente de la TRM del día, por incumplimiento de sus obligaciones.