

CASAMALVA

Mountain View Villas



QUINDIO - COLOMBIA

Políticas de alojamiento Casamalva villas

Entrada: 3:00 PM

Salida: 12:00 PM

Políticas de cancelación:

Cargo Parcial - Valor total del alojamiento

Términos y condiciones:

Somos CasaMalva villas, nos especializamos en experiencias de servicio de lujo personalizado, donde a través de una combinación de experiencias con la naturaleza

1. TARIFA 1.1 Corresponde al valor por noche por habitación, incluye desayuno. Las camas supletorias tienen un costo adicional y deben ser solicitadas con anterioridad al arribo del huésped. 1.2 La tarifa de alojamiento incluye todos los impuestos aplicables conforme a la normativa colombiana. 1.3. La tarifa incluye desayuno, conexión a Internet WIFI en las zonas comunes y privadas, bebida de Cortesía, tv satelital y Cajilla de Seguridad en cada habitación. 1.4 La tarifa NO incluye servicio de lavandería, consumos de mini bar, llamadas telefónicas nacionales e internacionales, Otros servicios no especificados en la tarifa.

2. RECEPCIÓN 2.1 El horario de servicio de recepción es de 24 horas.. 2.2 El check-in es a partir de las 3:00 pm, el check-out es a la 12:00 pm. No contamos con Late check out. En caso de no realizar check-out después de las 12:00 pm y de no existir una comunicación previa con recepción comunicando cualquier eventualidad que le impida hacer dicho check-out, se le cargara el valor de la siguiente noche a su factura como penalidad.

3. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 3.1 Por razones de seguridad con respecto a las instalaciones del hotel, no se permite el alojamiento de menores de 14 años. 3.2 Todo niño menor de 18 años debe estar acompañado de sus padres o un adulto responsable que por medios legales pueda garantizar su parentesco con el menor, en caso de ser un tercero, deberá presentar carta firmada por ambos padres del menor autorizando su acompañamiento, si alguno de los padres está ausente deberá adjuntar documento soporte. 3.3 En estricto cumplimiento del artículo 17 de la ley 679 de 2001, y la ley 1336 de 2009 sobre la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual de

Buenavista Quindío.

CASAMALVA

Mountain View Villas



QUINDIO - COLOMBIA

menores(ESCNNA), Casa malva hotel rechaza y denuncia cualquier comportamiento sospechoso sobre este ámbito.

4. MASCOTAS 4.1 Por temas estrictamente operativos, no se permite el ingreso de mascotas.

5. RESERVAS Y PAGOS 5.1 Toda reserva quedara pendiente de confirmación hasta tanto no se valide el pago del 100% del depósito. El procesamiento de pago se realiza como mínimo 7 días previos a la fecha del check-in salvo en los casos de reservas con tarifas promocionales las cuales se procesan inmediatamente. 5.2 Para toda reserva, sin importar el medio de pago, será necesario presentar una tarjeta de crédito en el momento del check-in como garantía.5.3 CasaMalva villas se reserva el derecho de preautorizar las tarjetas de crédito antes de su llegada. 5.4 Todos los pagos realizados tienen la condición de NO REEMBOLSO

6. POLÍTICA DE CANCELACIÓN 6.1 Puedes cancelar hasta 10 días previos a la fecha de tu llegada sin cargo (no aplica para tarifas promocionales) ; si cancelas hasta 10 días antes de tu llegada se cargará el valor de la primera noche.6.2 En caso de requerir una cancelación por fuerza mayor, por favor contactarnos a administracion@casamalva.co, enviando los soportes pertinentes, haremos nuestro mayor esfuerzo por solucionar su caso.6.3 En caso de no presentarse NO SHOW en la fecha de su reserva, se cargará el 100% del importe.6.4 En caso de requerir una salida anticipada, se cargara el 100% del importe de la reserva, a menos que la salida corresponda a un caso de fuerza mayor el cual deberá ser soportado y se cargará el 50% del importe total pendiente de la reserva.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDAD 7.1 En cumplimiento delo previsto por la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013 le informamos que Luxury rent services (en adelante el “Casa malva villas”) cuenta con información de personas naturales en diversas bases de datos las cuales se adquieren en desarrollo de su objeto social y en ejecución de su actividad económica, actuando como el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de los datos personales que se encuentren en sus bases de datos. En consecuencia, casa malva hotel recolecta, almacena, utiliza, transmite, transfiere y suprime datos personales de personas naturales con las cuales tiene algún tipo de relación, cualquiera sea su naturaleza (civil, comercial y/o laboral); entre las cuales se incluye, pero sin limitarse a ellos, a huéspedes, clientes, proveedores, contratistas, trabajadores, acreedores, y deudores. Dichos datos personales se utilizan conforme a los siguientes propósitos: contactar a los Titulares, ofrecerles servicios y productos y campañas de casa malva hotel ,informarles sobre

Buenavista Quindío.

CASAMALVA

Mountain View Villas



QUINDIO - COLOMBIA

actividades a realizar por casa malva hotel, enviar comunicaciones, así como adelantar futuras actualizaciones de los mismos, y demás actividades que resulten necesarias en el normal desarrollo de nuestro objeto social como para los fines determinados en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. Le informamos que el detalle de la Política, Aviso de Privacidad y Tratamiento de Datos personales se encuentra ampliada en el documento **MANUAL DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** . Casa Malva hotel se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar y/o alterar las condiciones del presente Aviso de Privacidad, así como de la Política en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de cualquiera de los medios que establece la legislación en la materia. En el evento de alguna duda o inquietud sobre referente a esta materia favor dirigir sus consultas a: administracion@casamalva.co a través de solicitud por escrito a Julian Bermudez, Gerente, en la dirección:.

8. ACEPTACIÓN 8.1. EL CLIENTE declara aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno o cualesquiera de los siguientes actos: a) El pago de los servicios contratados antes del inicio de la prestación los servicios; b) El pago exigido como Garantía para la iniciación de la prestación de los Servicios c) La aceptación de la factura de los servicios contratados en forma directa por EL CLIENTE o por cualquier persona dependiente de él o relacionado con él directa o indirectamente; d) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.

9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD 9.1 Casamalva villas no garantiza la disponibilidad o continuidad de los servicios puestos a disposición del usuario, por lo que excluye cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios que puedan deberse a la falta de disponibilidad o continuidad de su página web y de los servicios que se ofertan por este medio, sin embargo se realizarán todos los esfuerzos en la medida de las posibilidades para prestar ayuda técnica al usuario afectado, así como también intentar restablecer a la mayor brevedad la interrupción u ofreciendo un medio alternativo. .

10. VARIOS 10.1 Pérdida de llaves - En el caso de pérdida de llaves de acceso a la habitación se cobrará una penalidad de \$50.000 COP por cada una. 10.2 Penalidad por fumar en áreas cerradas : Se prohíbe fumar en todas las áreas cerradas del hotel, incluida la habitación. Se prohíbe el uso de drones en todas las áreas del hotel. No se permite el ingreso de bebidas y alimentos, en caso de incurrir en tendrá un cargo adicional de \$100.000 mil pesos. El horario del desayuno es de 7:00 am – 10:00 am, si el huésped toma el servicio fuera del horario

Buenavista Quindío.

CASAMALVA

Mountain View Villas



QUINDIO - COLOMBIA

establecido tendrá un costo de \$50.000 pesos por persona. 10.4 El servicio de estacionamiento es gratuito en las instalaciones del hotel, se deben utilizar las zonas demarcadas para estacionamiento. 10.5. Casamalva villas no se hace responsable por objetos de valor que no hayan sido declarados en el momento del check-in y que estén bajo custodia permanente del Hotel durante toda la estadía. Para proteger los objetos de valor del huésped, se dispone en cada habitación de una caja de seguridad. 10.6. 17 Sanciones y multas 17.1 Tomando en cuenta que el incumplimiento de estas especificaciones o cualquier otra estipulada en el reglamento interno del hotel tendrán como consecuencia la solicitud de desalojo inmediato del grupo completo o del huésped que incurra en alguna de estas faltas, sin derecho a reembolso alguno.

Ante cualquier problema o reclamo contamos con un procedimiento para el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; donde se especifica que ante cualquier PQRS expresada de manera verbal al personal asignado para esta función o por medio de una comunicación se dará tratamiento y respuesta. Los tiempos de respuesta son los previstos en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 1074 del 2015, deberán proporcionarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, preferiblemente escritas y especificando las razones por las cuales se decide en tal sentido.

You rise, the sun sets.

Buenvista Quindío.