



POLÍTICAS DE RESERVAS, PAGOS Y CANCELACIONES

CASA SERENA HOTEL BOUTIQUE · MELGAR, TOLIMA

Calle 7 No. 14-86 · WhatsApp (+57) 310 216 5554
casaserenahotelboutique@gmail.com · casaserenahotelboutique.com

COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S. · NIT 901862831-0 · RNT 284334

Políticas de reservas, pagos y cancelaciones

Casa Serena Hotel Boutique · COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S.

1. Identificación del prestador

Casa Serena Hotel Boutique es un establecimiento de alojamiento turístico operado por COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S., identificada con NIT 901862831-0 y Registro Nacional de Turismo (RNT) 284334.

- Dirección comercial registrada en el RNT: Calle 7 No. 14-86, Melgar, Tolima.
- Dirección para notificaciones: Carrera 14 No. 50-81, Casa 31, Conjunto Serramonte 3, Villavicencio, Meta.
- Teléfono y WhatsApp del hotel: (+57) 310 216 5554.
- Correo del hotel: casaserenahotelboutique@gmail.com.
- Correo corporativo: comercziaempresarial@gmail.com.
- Página web: <https://casaserenahotelboutique.com/>

2. Alcance y aceptación

Estas políticas se aplican a las reservas realizadas directamente con Casa Serena Hotel Boutique a través de su página web, WhatsApp, teléfono, correo electrónico o recepción.

Antes de realizar el pago, el huésped recibirá información sobre las fechas, el tipo de habitación, el número de personas, los servicios incluidos, el precio total, el valor del anticipo, el saldo pendiente y las condiciones de la reserva.

Antes del pago, el titular deberá aceptar expresamente estas políticas mediante una casilla en la página web o un mensaje escrito por el canal utilizado. El hotel conservará constancia de la aceptación, del pago y de la confirmación de la reserva. El silencio del huésped no se considerará aceptación.

Las reservas realizadas mediante Booking.com, otra agencia de viajes o plataforma intermediaria se regirán por las condiciones informadas y aceptadas en ese canal, sin perjuicio de las normas obligatorias aplicables.

3. Solicitud y confirmación de la reserva

1. Una consulta, cotización o pre-reserva no garantiza ni bloquea una habitación.
2. Para garantizar la disponibilidad y confirmar la reserva, el huésped deberá pagar anticipadamente el veinte por ciento (20 %) del valor total de la reserva, dentro del plazo indicado en la cotización.
3. El anticipo será abonado al valor total de la estadía.
4. La reserva solo se considerará confirmada cuando:
 - el hotel haya recibido y verificado el pago del 20 %;
 - el huésped haya suministrado la información solicitada; y
 - el hotel haya enviado una confirmación escrita con los datos o código de la reserva.
5. Si el anticipo no se paga dentro del plazo informado, la cotización o pre-reserva podrá vencer y la habitación continuará disponible para la venta.
6. El titular deberá revisar la confirmación e informar inmediatamente cualquier error en nombres, fechas, tipo de habitación, número de huéspedes, mascotas, servicios o valor.

4. Precio y servicios incluidos

Antes del pago, el hotel informará de manera clara:

- fechas de entrada y salida;
- número de noches;
- tipo y cantidad de habitaciones;
- capacidad máxima y número de huéspedes;
- servicios incluidos y no incluidos;
- precio total, incluidos los impuestos o cargos que legalmente correspondan;
- valor del anticipo del 20 %;
- saldo pendiente y momento de pago;
- medios de pago autorizados; y
- condiciones particulares de promociones, planes, grupos, eventos o temporadas especiales.

Las promociones no son acumulables, salvo indicación expresa. Las fotografías representan el tipo de habitación, pero la asignación de una unidad o ubicación específica dependerá de la disponibilidad, excepto cuando haya sido confirmada expresamente por escrito.

5. Pagos

Los pagos deberán realizarse únicamente mediante los canales, enlaces o cuentas que Casa Serena Hotel Boutique comunique a través de sus medios oficiales. El hotel no responderá por pagos enviados a terceros o a cuentas no autorizadas.

El saldo restante deberá pagarse, a más tardar, durante el registro de entrada y antes de la entrega de la habitación, salvo que una promoción, plan o tarifa expresamente aceptada establezca un plazo diferente.

El envío de un comprobante no equivale por sí solo a un pago confirmado. El hotel podrá verificar la recepción efectiva de los fondos antes de confirmar la reserva.

6. Cancelaciones solicitadas por el huésped

Toda cancelación deberá solicitarse por escrito al correo casaserenahotelboutique@gmail.com o al WhatsApp (+57) 310 216 5554, indicando el nombre del titular, número o código de reserva y fechas contratadas.

- El veinte por ciento (20 %) pagado como anticipo para garantizar y confirmar la reserva no es reembolsable cuando la cancelación obedezca a una decisión, situación o circunstancia atribuible al huésped.
- Si el huésped hubiera pagado una suma superior al 20 %, el hotel devolverá el excedente correspondiente a los servicios no prestados, salvo que exista una tarifa, promoción, plan, reserva de grupo o condición especial válidamente informada y aceptada que establezca una penalidad diferente.
- Las devoluciones que resulten procedentes se efectuarán al titular y, preferiblemente, al mismo medio de pago utilizado, una vez este suministre la información correcta y completa requerida para el trámite.
- La condición de no reembolso se aplicará a las cancelaciones voluntarias, sin afectar las devoluciones que sean obligatorias por incumplimiento del hotel o por otras disposiciones imperativas de la legislación colombiana.

7. Cambios de fecha

Como regla general, el cambio debe solicitarse con mínimo siete (7) días calendario de anticipación. Si la reserva se hace de un día para otro o el mismo día del ingreso, el huésped tendrá un plazo máximo de dos (2) horas contadas desde el envío de la confirmación escrita para solicitar el cambio. En todos los casos se permite un solo cambio y está sujeto a disponibilidad.

Casa Serena Hotel Boutique permitirá un (1) cambio de fecha por reserva, siempre que el titular lo solicite por escrito al correo casaserenahotelboutique@gmail.com o al WhatsApp (+57) 310 216 5554, indicando el número o código de la reserva y la nueva fecha deseada.

La solicitud deberá presentarse con una anticipación mínima de siete (7) días calendario respecto de la fecha original de ingreso. Para puentes festivos, Semana Santa, vacaciones, diciembre, enero y demás temporadas especiales informadas al huésped, deberá presentarse con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.

El cambio estará sujeto a disponibilidad y la nueva estadía deberá realizarse dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha original de ingreso. El cambio solo quedará confirmado cuando el hotel lo comunique por escrito. La solicitud no genera una fecha abierta ni un saldo indefinido: el huésped deberá indicar una nueva fecha concreta para su validación.

Cuando el cambio sea aprobado, el anticipo pagado será trasladado a la nueva reserva. Se aplicará la tarifa vigente para las nuevas fechas. Si el valor es superior, el huésped deberá pagar la diferencia; si es inferior, se ajustará el saldo pendiente de la reserva.

Un segundo cambio, una solicitud presentada fuera de los plazos establecidos o la falta de una nueva fecha concreta se considerarán una cancelación voluntaria, caso en el cual el anticipo del veinte por ciento (20 %) no será reembolsable.

Regla especial para reservas de un día para otro o para el mismo día

Cuando la reserva se realice el día anterior a la fecha de ingreso (de un día para otro) o el mismo día del ingreso, el titular podrá solicitar un único cambio dentro de las dos (2) horas siguientes al envío de la confirmación escrita de la reserva. Si al momento de confirmar la reserva faltan menos de dos horas para la hora de ingreso, la solicitud deberá presentarse antes de dicha hora. Esta regla especial estará sujeta a disponibilidad y a las demás condiciones establecidas en esta sección.

El plazo de dos horas no aplicará después de la hora de ingreso originalmente confirmada, en casos de no presentación o después del registro de entrada. Las situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas serán evaluadas individualmente conforme a las circunstancias y a la legislación aplicable.

8. No presentación, llegada tardía y salida anticipada

Se considera no presentación o no-show cuando el huésped no llega en la fecha prevista, no informa oportunamente una llegada tardía o no cumple los requisitos legales o documentales para el ingreso.

- Si el huésped no se presenta ni informa una llegada tardía, el hotel mantendrá la habitación hasta las 11:59 p. m. del día de entrada y posteriormente podrá liberarla.
- En caso de no-show, el anticipo del 20 % no será reembolsable.
- La llegada tardía no modifica la fecha ni la hora de salida confirmadas y no genera descuentos por el tiempo no utilizado.
- Si el huésped decide terminar anticipadamente su estadía después del registro de entrada, no habrá devolución por las noches o servicios reservados y no utilizados voluntariamente.

9. Horarios de ingreso y salida

Check-in: desde las 3:00 p. m.

Check-out: hasta las 12:00 m.

El ingreso anticipado y la salida tardía están sujetos a disponibilidad y podrán generar un cargo adicional informado previamente.

10. Ocupación e identificación

La reserva es válida únicamente para el número de personas indicado en la confirmación. No se permitirá superar la capacidad máxima de la habitación.

Todos los huéspedes deberán presentar un documento de identidad válido y suministrar la información requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento y las demás obligaciones legales del establecimiento.

El titular de la reserva y sus acompañantes responderán por las obligaciones derivadas de la estadía y por los daños ocasionados al establecimiento, sus bienes o a terceros.

11. Niños, niñas y adolescentes

Los menores de edad deberán estar acompañados por sus padres, representante legal o un adulto debidamente autorizado y presentar los documentos que permitan comprobar su identidad, parentesco o autorización.

Casa Serena Hotel Boutique aplica la normativa colombiana para la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes. El hotel podrá negar el ingreso cuando la documentación sea insuficiente o cuando exista una situación que deba ser reportada a las autoridades.

12. Política de mascotas

Casa Serena Hotel Boutique admite mascotas con un peso individual máximo de doce (12) kilogramos, sin excepción.

- La mascota deberá ser informada antes del pago y registrada en la confirmación de la reserva.
- El ingreso está sujeto a las condiciones de capacidad, seguridad y convivencia del establecimiento.
- El responsable deberá mantener la mascota bajo su cuidado y control, recoger sus residuos y evitar ruidos o afectaciones a otros huéspedes.
- Las mascotas no podrán ingresar a piscinas, jacuzzi, sauna, gimnasio, zonas de preparación de alimentos ni a otros espacios restringidos por razones sanitarias o de seguridad.
- El huésped responderá por cualquier daño, limpieza extraordinaria o afectación causada por la mascota.
- Los animales de asistencia se manejarán conforme a la legislación aplicable.

13. Fuerza mayor y circunstancias excepcionales

Cuando se presente una situación de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditada, el huésped deberá informar al hotel tan pronto como sea posible y aportar los soportes correspondientes. El hotel evaluará cada caso conforme a las circunstancias y a la legislación aplicable.

Las condiciones climáticas habituales de Melgar, cambios personales de itinerario, dificultades de transporte no atribuibles al hotel o enfermedades sin soporte no generan automáticamente derecho a devolución.

14. Cancelación o incumplimiento por parte del hotel

Si Casa Serena Hotel Boutique no puede prestar el alojamiento confirmado por una causa atribuible al establecimiento, ofrecerá al huésped, según corresponda:

- alojamiento de características iguales o superiores sin costo adicional;
- una alternativa aceptada expresamente por el huésped; o
- la devolución total de las sumas pagadas por los servicios no prestados, dentro del término legal aplicable.

15. Reservas realizadas por plataformas o agencias

Las solicitudes de cancelación, cobros y devoluciones de reservas efectuadas por Booking.com, agencias de viajes u otras plataformas deberán tramitarse inicialmente a través del canal utilizado. Las condiciones aplicables serán las que el huésped haya aceptado al reservar en dicha plataforma.

Casa Serena Hotel Boutique no responde por comisiones, tiempos de procesamiento o decisiones que correspondan exclusivamente a la plataforma o al medio de pago, sin perjuicio de sus propias obligaciones como prestador del servicio.

16. Datos personales

Los datos personales suministrados se utilizarán para gestionar la reserva, prestar el servicio de alojamiento, realizar la facturación, atender solicitudes y cumplir las obligaciones legales y de registro turístico.

El tratamiento se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Casa Serena Hotel Boutique, disponible en la página web del establecimiento.

17. Peticiones, quejas y reclamos

Los huéspedes podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, cancelaciones o solicitudes de devolución a través de:

- Correo del hotel: casaserenahotelboutique@gmail.com.
- WhatsApp: (+57) 310 216 5554.
- Correo corporativo: comerciaempresarial@gmail.com.
- Dirección comercial: Calle 7 No. 14-86, Melgar, Tolima.

La solicitud deberá incluir el nombre e identificación del titular, datos de contacto, número de reserva, descripción de los hechos y documentos de soporte. El hotel confirmará la recepción y responderá dentro de los términos legales aplicables.

18. Legislación aplicable

Estas políticas se interpretarán conforme a la legislación de la República de Colombia, el Estatuto del Consumidor y las normas aplicables al sector turismo. Si alguna disposición resulta incompatible con una norma obligatoria, se aplicará la norma legal sin afectar la validez de las demás condiciones.

El consumidor puede consultar sus derechos y los canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio en <https://www.sic.gov.co/>.