

POLÍTICAS DE ALOJAMIENTO – HOTEL DEL TRÓPICO

Bienvenidos al Hotel Del Trópico, un espacio diseñado para el descanso, la armonía y la buena convivencia. Para garantizar una experiencia agradable para todos, agradecemos cumplir con las siguientes políticas:

CHECK-IN Y CHECK-OUT

CHECK-IN Y CHECK-OUT

- **Check-in:** A partir de las **4:00 p.m.**
- **Check-out:** Hasta la **1:00 p.m.**

El uso de la habitación está comprendido exclusivamente entre las 4:00 p.m. del día de ingreso y la 1:00 p.m. del día de salida.

Si el huésped desea disfrutar de las zonas húmedas **antes del horario de check-in**, podrá ingresar **a partir de las 12:00 m.**, sujeto a disponibilidad y a las políticas operativas del hotel.

De igual manera, si el huésped desea **permanecer en las zonas húmedas después de realizar el check-out (1:00 p.m.)**, podrá hacerlo, sujeto a disponibilidad y a las políticas operativas del hotel.

El Hotel Del Trópico se reserva el derecho de restringir o suspender el acceso a las zonas húmedas antes del check-in o después del check-out cuando las condiciones operativas, la ocupación o la programación interna así lo requieran.

1. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS

- **Cancelación con reembolso:**
 - Si la cancelación se realiza con **más de 7 días calendario** antes de la fecha de ingreso, se reembolsará el 90% del valor pagado.
 - El 10% restante corresponde a gastos administrativos y bancarios.
- **Cancelación parcial o con menos de 7 días:**
 - Si la cancelación se hace entre **6 y 3 días antes del check-in**, se reembolsará el 50% del valor total pagado.
 - Si la cancelación se hace con **menos de 72 horas** de antelación, **no habrá reembolso**.
- **No show (no presentación):** En caso de que el huésped no se presente el día del check-in y no haya notificado, se considerará **no show** y **no se realizará reembolso**.
- **Cancelación por fuerza mayor:**
 - En situaciones justificadas (enfermedad grave, calamidad, desastres naturales), el hotel evaluará la opción de generar un **bono redimible** por el mismo valor para otra fecha, sujeto a disponibilidad.

Notas adicionales

- Toda gestión de devolución se hará hasta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud de la devolución, en ese periodo se generará una respuesta y si es el caso la devolución correspondiente.
- Las solicitudes deberán ser hechas de manera formal al correo gerenciacomercial@gychotels.com para ser evaluadas por el área administrativa.

- Los pagos se realizan únicamente a cuentas bancarias autorizadas. El hotel no se responsabiliza por pagos hechos a terceros no identificados.
- Los pagos con tarjeta de crédito tienen un cobro adicional del 2,4% del valor a pagar.
- Las reservas con promociones, descuentos o tarifas no reembolsables **no aplican para cancelación con devolución**, pero podrían ser reprogramadas según condiciones.
- En temporada alta (puentes, festivos, vacaciones), **no se permiten cancelaciones con reembolso**. Solo se ofrece **reprogramación sin penalidad** si se notifica con al menos 7 días de anticipación.

Requisitos para reservar:

Toda reserva debe realizarse con los siguientes datos del huésped principal:

- Nombre completo y apellido
- Número de documento de identidad
- Fecha de nacimiento
- Número de contacto
- Correo electrónico
- Fecha de ingreso y salida
- Cantidad de personas (incluyendo menores)
- Tipo de habitación

Confirmación de reserva:

La reserva se considera **confirmada** únicamente cuando:

- Se haya realizado **el abono del 100%** anticipado mediante los canales autorizados (transferencia, consignación, plataforma de pagos o link enviado por el hotel).

- El huésped haya enviado el comprobante de pago.
- El hotel haya enviado el **correo de confirmación** o mensaje formal por WhatsApp o email.
- **Medios para reservar:**
 - WhatsApp de reservas
 - Página web oficial
 - Plataformas aliadas (Booking, Expedia, etc.)
 - Llamada telefónica a la línea oficial del hotel.
- **Modificaciones:**
 - Toda modificación en la reserva debe solicitarse con al menos **72 horas de anticipación** y está sujeta a disponibilidad.
 - Cambios de fecha pueden generar ajustes tarifarios.

2. NORMAS INTERNAS DEL HOTEL

- Toda música del hotel es **centralizada desde el bar de la piscina**. No se permite el uso de parlantes personales en ninguna zona del hotel, incluidas habitaciones.
- No se permiten **fiestas, ruidos excesivos o reuniones** no autorizadas en habitaciones o áreas comunes.
- Las decoraciones en habitaciones deben ser **solicitadas con antelación**, en el momento de la reserva y estarán sujetas a disponibilidad y costo adicional.
- **No está permitido ingresar ni consumir alimentos o bebidas al interior de la piscina**. Los consumos deberán realizarse en las áreas destinadas para tal fin, con el propósito de garantizar la higiene, seguridad y conservación de las instalaciones.

- Prohibido el ingreso y permanencia de personas en estado de embriaguez en las zonas húmedas. Nos reservamos el derecho de admisión y permanencia.
- No se permite fumar en habitaciones ni áreas cerradas.
- Prohibido ingresar visitas no registradas, adicionalmente toda persona adicional que ingrese a zonas húmedas y/o habitaciones tiene un costo adicional de \$150.000.
- El uso del spa debe ser reservado previamente y tiene costo adicional.
- No está permitido el uso indebido de instalaciones (camas húmedas, jacuzzi, etc.) fuera de horario.
- Está prohibido cocinar o hacer fogatas.
- El Hotel Del Trópico es un espacio de descanso, por lo que se requiere estricto control sobre los grupos y un comportamiento respetuoso por parte de todos los huéspedes.
- Queda estrictamente prohibido todo acto de índole sexual en zonas comunes o visibles desde áreas comunes (como balcones y terrazas).
- El horario del bar de la piscina es hasta las 9 pm.
- En caso de no pago de servicios, facturas o sanciones, el hotel podrá ejercer derecho de retención del equipaje conforme a los artículos 1197, 1198 y 1199 del Código de Comercio. Se levantará acta con inventario y, tras 24 horas de impago, se procederá a subasta pública.
- El incumplimiento de estas normas puede generar cancelación anticipada sin reembolso.
- Estamos ubicados en una zona rodeada de vegetación, por lo que es posible el encuentro con fauna silvestre

propia del lugar. Informar al personal del hotel para su debido manejo.

3. POLÍTICA DE MENORES DE EDAD

- Niños menores de edad deben estar **siempre acompañados por un adulto responsable**.
- Los menores de 18 años deberán aportar Registro de Nacimiento y/o la tarjeta de identidad, estar acompañados por sus padres o por un mayor de edad responsable (en este caso de tratarse de un adulto responsable este deberá presentar autorización autenticada por los padres en Notaria y/o Consulado).
- Padres o acudientes deben velar por el comportamiento de los menores de edad, su seguridad y uso adecuado de zonas húmedas como la piscina o jacuzzi.

4. REGISTRO DE EXTRANJEROS

- Los huéspedes extranjeros deben presentar pasaporte válido y cumplir con la normativa migratoria colombiana.
- Se exige el diligenciamiento del Formato de Registro Hotelero (RNT).

5. POLÍTICAS DE USO DEL PARQUEADERO:

El parqueadero en nuestras instalaciones está disponible de forma gratuita para todo tipo de vehículos, incluidos carros, motos y bicicletas. Sin embargo, solicitamos tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. **Disponibilidad:** Los espacios de parqueo son limitados y son utilizados según el orden de llegada.

2. **Seguridad:** El parqueadero no cuenta con vigilancia. Por lo tanto, el Hotel del Trópico no se hace responsable por daños, robos o pérdidas de objetos dentro de los vehículos. Recomendamos no dejar objetos de valor en su interior.

3. **Responsabilidad del usuario:**

- Los propietarios de los vehículos son responsables de estacionar correctamente en los espacios y las áreas designadas.
 - Cualquier daño causado a otros vehículos o a la propiedad será responsabilidad del propietario del vehículo involucrado.
4. **Restricciones:** No está permitido reproducir música a alto volumen desde los vehículos, ya que esto podría perturbar la tranquilidad y comodidad de otros huéspedes.
 5. **Llaves de vehículo:** Al momento de realizar check in, la llave de su vehículo queda en recepción a disposición del hotel para reacomodarlo en caso de obstaculizar el movimiento de otro vehículo. En caso de no dejar su llave, el vehículo no podrá permanecer en el parqueadero.

6. **POLÍTICA DE MASCOTAS**

Para del trópico hotel es un gusto recibir la visita de huéspedes y sus mascotas; para garantizar la seguridad y bienestar en la estadía le solicitamos tener en cuenta la siguiente política al respecto:

1. Se aplicará un cargo de \$50.000 por mascota por noche de alojamiento.
2. No se permiten más de dos mascotas por habitación.

3. Las mascotas no deben pesar más de 20 kilos.

4. Cuando el huésped se encuentre en las zonas comunes del hotel, su mascota debe ser mantenida con correa y debe estar siempre acompañada por sus dueños.

5. Los desechos producidos por su mascota, deben ser recogidos por sus dueños.

6. No se permite el ingreso de la mascota a la piscina ni al jacuzzi.

7. No se permiten las mascotas en el área de Restaurante.

8. Las mascotas no deben ser dejadas solas en las habitaciones.

9. El ruido se debe mantener al mínimo. El ladrido de perros o maullido de gatos pueden molestar a los huéspedes. Si deja su mascota en la habitación sin atención y haciendo ruido, el personal del hotel sacará su mascota de la habitación y se le cobrará un cargo adicional.

10. Para la seguridad y comodidad de su mascota, la camarera NO limpiará su habitación si su mascota es dejada desatendida. Si usted y su mascota se encuentran en la habitación mientras la camarera está presente, su mascota debe estar atada o en un guacal para mascotas.

11. Los clientes son responsables de todos los daños a la propiedad y/o lesiones personales que pueda generar su mascota.

12. El propietario de la mascota será responsable de la reparación y/o sustitución de cualquier artículo manchado o dañado por sus mascotas.

13. Usted está de acuerdo en respetar e indemnizar a Del trópico hotel de cualquier reclamo o daño relacionado con su mascota o animal doméstico durante su estancia en el hotel, incluido cualquier reclamación de terceros.

14. Para el ingreso de su mascota, el dueño debe firmar el acta de responsabilidad.

15. Las mascotas de apoyo emocional debe ser acreditada por su certificado médico o carnet.

7. RESPONSABILIDAD POR OBJETOS PERSONALES

- El hotel no se hace responsable de dineros, documentos, joyas, relojes y metales preciosos, que se encuentren fuera de cajillas de seguridad o que no hayan sido dejados en la administración.
- Se recomienda no dejar pertenencias desatendidas en zonas comunes.
- Los objetos olvidados que sean entregados a la administración serán registrados y guardados por el termino de 15 días calendario.

8. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Toda información suministrada será tratada conforme a la **Ley 1581 de 2012** sobre protección de datos personales.
- Al registrarse, el huésped acepta el uso responsable de sus datos para fines administrativos y de contacto.

9. ZONAS COMUNES Y SPORT BAR

- Las áreas comunes son de uso compartido. Se debe mantener el orden y respetar a los demás huéspedes.

10. DESAYUNOS Y CONSUMOS

- El desayuno se sirve desde las **7:30 a.m.** hasta las **10:30 a.m.** Después de esa hora, tendrá un **costo adicional**.
- Todos los consumos en restaurante, bar, minibar o spa deben ser firmados y serán cargados a la cuenta del huésped.
- El minibar de las habitaciones tiene productos con costo adicional.

10. POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y EMBRIAGUEZ

- No se permite el ingreso ni permanencia de personas en **estado de embriaguez** o bajo efecto de sustancias psicoactivas.
- Se aplicará derecho de admisión y/o retiro inmediato sin devolución.
- Contamos con cámaras de seguridad en zonas comunes.

11. POLÍTICA DE DECORACIONES

- Cualquier decoración especial debe ser solicitada con anticipación y tiene costo adicional.
- No se permite alterar los elementos del mobiliario, colgar objetos de techos o paredes.
- Está prohibido el ingreso de decoración externa, pregunta por nuestros planes de decoración.

12. DESCORCHE DE LICOR

- Queda prohibido ingresar bebidas alcohólicas del exterior. En caso de ser autorizado se cobrará una tarifa por el

servicio de descorche a aquellos huéspedes que ingresen bebidas alcohólicas adquiridas fuera del establecimiento. (Para licores nacionales \$50.000 y licores importados 100.000).

- Por la seguridad de todos no se aceptan bebidas en envases de vidrio en zonas húmedas.

13. SERVICIOS INCLUIDOS

- Hospedaje, acceso a piscina, jacuzzi, spa (con reserva), camas soleadoras, parqueadero, zonas comunes, música ambiental.
- Tienen costo adicional: Minibar, decoraciones, spa, bar, alimentos y bebidas.

14. POLÍTICA DE FACTURACIÓN

- Toda factura deberá ser solicitada a más tardar el día de salida del huésped. La factura deberá ser revisada por el solicitante para confirmar que sus datos estén correctos al momento de su entrega física o recepción electrónica. No se realizarán modificaciones posteriores.

15. POLÍTICA DE DAÑOS Y COBROS AL HUÉSPED – HOTEL DEL TRÓPICO

Con el objetivo de garantizar el buen estado de nuestras instalaciones y el disfrute de todos nuestros huéspedes, el Hotel Del Trópico ha establecido la siguiente política para el manejo de daños ocasionados durante la estadía:

1. Responsabilidad del huésped

Todo huésped es responsable directa e íntegramente por los daños, pérdidas o deterioro causados intencional o accidentalmente por él, sus acompañantes, menores a su cargo, o visitantes autorizados.

2. Bienes protegidos por esta política

La política aplica a todos los bienes del hotel, incluyendo, pero no limitados a:

- Mobiliario (camas, sillas, mesas, sofás, camas asoleadoras, etc.)
- Equipos electrónicos (TV, aire acondicionado, minibar, control remoto, parlantes, luces decorativas)
- Menaje (vajilla, cristalería, cubiertos, elementos de spa)
- Ropa de cama, toallas y decoraciones temáticas
- Infraestructura (paredes, puertas, ventanas, baños, jacuzzi, piscina)
- Jardines, zonas verdes y elementos exteriores

3. Evaluación del daño

- El personal de mantenimiento o la gerencia del hotel evaluará el daño y determinará el tipo de afectación: leve, moderada o grave.
- Se hará un registro fotográfico y un acta con el huésped (cuando sea posible) al momento del check-out o en el instante del hallazgo.

4. Valoración y cobro

- El valor a cobrar dependerá del tipo de daño y del costo de reparación o reposición del bien afectado, incluyendo mano de obra si aplica.

- En caso de daño irreversible o pérdida, se cobrará el valor comercial del objeto, actualizado al momento del incidente.
- El cobro se hará directamente a la tarjeta registrada o en efectivo en recepción. En caso de no pago, se enviará factura a los datos registrados y podrá iniciarse proceso de cobro por vías legales.

5. Daños intencionales o conducta indebida

- Si se determina que el daño fue causado de forma intencional, o como resultado de actos irresponsables, indebidos o bajo efectos de alcohol o sustancias, el hotel se reserva el derecho de aplicar una sanción adicional equivalente al **30% del valor del daño** como penalidad por conducta inapropiada.

6. Depósito de garantía (opcional)

- En algunas reservas o eventos especiales, el hotel podrá solicitar un **depósito de garantía** al ingreso, reembolsable al check-out si no se reportan daños.

7. Negativa a cubrir daños

- La negativa del huésped a responder por los daños ocasionados podrá resultar en:
 - Reporte ante centrales de riesgo o entidades competentes.
 - Restricción para futuras reservas.
 - Acciones legales según la normativa colombiana vigente.

16. DERECHO DE ADMISIÓN

El Hotel Del Trópico se reserva el derecho de admisión, especialmente en los casos en que el comportamiento del

huésped o titular de la reserva sea considerado amenazante, soez, denigrante o discriminatorio, verbal o físicamente, hacia el personal del hotel o demás huéspedes, conforme al Código Nacional de Policía (Ley 1801 de 2016, art. 83) y otras normas vigentes en materia de convivencia y derechos fundamentales.

17. POLÍTICA CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. (ESCNNA)

DEL TROPICO HOTEL rechaza categóricamente la explotación sexual en todas sus formas y se compromete a prevenir, denunciar y sancionar cualquier conducta relacionada con la explotación sexual comercial, especialmente cuando involucre a niños, niñas y adolescentes.

- - Prohibimos expresamente la promoción, facilitación o práctica del turismo sexual en nuestras instalaciones, incluyendo cualquier conducta que atente contra la dignidad humana o vulnere los derechos fundamentales.
 - En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, así como la Ley 1329 de 2009, el hotel implementa medidas de control, formación y denuncia ante cualquier sospecha de explotación sexual comercial de menores de edad (ESCNNA) o cualquier tipo de trata de personas.
 - Cualquier huésped, visitante o miembro del personal que incurra en comportamientos que constituyan indicios de explotación sexual será expulsado de forma inmediata, reportado a las autoridades

competentes, y podrá enfrentarse a sanciones penales conforme a la legislación colombiana.

18. POLÍTICA DE PROHIBICIÓN DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y ESTUPEFACIENTES

- El consumo, posesión, comercialización o porte de sustancias psicoactivas y/o estupefacientes está estrictamente prohibido dentro de las instalaciones del Hotel Del Trópico, incluyendo habitaciones, zonas comunes, zonas comunes y áreas de acceso al establecimiento.
- Esta política aplica tanto para huéspedes como para visitantes, proveedores y empleados.
- En caso de incumplimiento, el hotel procederá con la expulsión inmediata del infractor, sin derecho a reembolso por servicios contratados, y se dará aviso a la Policía Nacional de conformidad con la Ley 30 de 1986 (Estatuto Nacional de Estupefacientes) y el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 de 2016, artículos 33 y 140.
- La posesión de cualquier sustancia ilegal será tratada como un hecho grave, y podrá dar lugar a sanciones adicionales conforme a lo dispuesto en el Código Penal Colombiano.

En caso de incumplir alguna de las normas se harán 3 llamados de atención, al no acatar la norma nos veremos obligados a requerir el apoyo de las autoridades policiales.

- Página web oficial: www.deltropicohotel.com
- Correo institucional: reservas@deltropicohotel.com

- WhatsApp oficial del hotel: 301 1627758