



Código: K- 5511-022-0310

Versión: 001

Vigencia: 03-10-2017

POLITICAS DE RESERVAS

Reservación

Clientes Directos: Para confirmar una Reserva se debe realizar un anticipo del 50% del total de la estadía o el total si se desea, el depósito se hará en la cuenta oficial del Hotel y será confirmada después de la aceptación de la cotización final por uno de nuestros Asesores. El otro 50% se pagará al momento del registro. Esto aplica en cualquiera de las temporadas, y garantiza el bloqueo de las habitaciones.

Para Agencias de Viajes: Para Reservas con Agencias de Viajes, la agencia realiza anticipo del 50% de la estadía total y el otro 50% antes de que los huéspedes realicen el Check Out, en caso de Fin de Semana se realiza el pago total 100% antes del ingreso de los Huéspedes, para evitar algún tipo de inconveniente. Esto aplica en cualquiera de las temporadas, y garantiza el bloqueo de las habitaciones.

Para confirmar reservas, la cuenta oficial del Hotel para realizar los depósitos es: cuenta ahorros en Bancolombia No. 10537257471 a nombre de Sociedad Margil SAS, el proceso siguiente es enviar Copia de la Consignación Escaneada al Correo Electrónico investigacion@kantarrana.com o para más facilidad de nuestros clientes una Foto Clara a través de WhatsApp al número (+57) 3105140867. Después de verificada la información con el personal de contabilidad se procede con la legalización en el Sistema, además anexar información adicional para validar como: Nombre de la empresa o persona natural titular de la reserva y sus acompañantes, NIT o cédula de ciudadanía, ciudad de expedición del documento, dirección de residencia, número telefónico, y el Email.

Para realizar reservas en Temporada Alta, después de estar concertada la cotización fina, hay 3 días hábiles para confirmarla con la consignación respectiva ó 7 días corridos antes de check inn (lo que ocurra primero), pasado ese tiempo automáticamente se liberan las habitaciones.

Temporada Baja: Enero 21 a Diciembre 6.

Temporada Alta: todos los puentes festivos, semana santa, del 7 de diciembre al 20 de enero (ambas fechas incluidas).

Toda Reserva Confirmada en el Hotel ya sea a través de Agencias de Viajes o Clientes Directos tendrá una Liquidación con su respectivo Anticipo especificado en la Pre Reserva que arroja el Sistema, además a través de Correo Electrónico se enviará Soporte Escaneado al Cliente de los Servicios adquiridos, para tener total claridad incluyendo las condiciones y restricciones en caso de Cancelación, No Show, Cambios de Fecha, etc.

Cancelación

Se establecen fechas límites para la Cancelación de una Reserva, teniendo en cuenta la temporada y las condiciones de la siguiente manera:

Si hay un anticipo realizado y el Cliente no puede realizar su viaje, pero lo cancela oportunamente con antelación al primer día de la reserva, se aplaza la Reserva sin cobrar ninguna penalidad para ser tomada en otra fecha con las mismas características de la Reserva Inicial, en un plazo de tres meses y sujeto a disponibilidad.

A continuación se dan las Fechas Límites para Cancelación de Reservas sin cobro de No Show (No Llegada):

Temporada Baja: 3 días antes.

Temporada alta: 7 días antes.

Devolución

En caso de cancelación oportuna de Reservas (Temporada Baja: 3 días antes. Temporada alta: 7 días antes) y solicitud de restitución de lo consignado, se procederá, descontando lo que corresponda a los Gastos Bancarios y administrativos, para el resto del dinero se haría la devolución dentro del tiempo estipulado por la Gerencia (3 a 8 días hábiles después de la solicitud). Se hará de la siguiente manera:

El Cliente o Agencia de Viajes hará una Carta al Hotel solicitando la devolución del dinero y la razón por la cual hizo la Cancelación de la Reserva, especificando el Número de Cuenta a la cual será Consignado el Dinero, en lo posible a nombre del Titular de la Reserva.

La Devolución será realizada en un lapso de 3 a 8 días hábiles después de la solicitud, aplica retención del 20 % por gastos bancarios y administrativos.

No Show (No Llegada)

En caso de presentarse un No Show con un Cliente Directo o Agencia de Viajes, se cobrará el valor correspondiente a la primera noche de alojamiento, si no se realiza cancelación de la Reserva en los tiempos estipulados por el hotel.

Elaboró: Gestión de Calidad

Aprobó: Gerencia