

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD

1.- Responsabilidad ante el usuario:

- Brújula de Viajes y el Hotel en el destino, se responsabilizan ante el usuario por la prestación completa y por la calidad de los servicios turísticos descritos en el plan turístico ofrecido directamente según ordenes de servicios, en los términos del Decreto 2438 de 2010.
- Brújula de Viajes y el Hotel en el destino, no asumen responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo. En los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas u operadores de vuelos chárter, los derechos del usuario y los
- procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).
- Brújula de Viajes y el Hotel en el destino, no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata el decreto 2438 de 2010, según el caso. Los accidentes serán responsabilidad de la aseguradora con la cual el hotel contrata el seguro de viaje incluido en el plan adquirido por el usuario para tales fines, el hotel quedará eximido de las obligaciones contratadas cuando concurren causas de fuerza mayor, o sea circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada, o bien a causas suficientes que engloben aquellos supuestos en que el Hotel a pesar de actuar con la prevención y diligencias debidas, no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean directamente imputables, conforme a la legislación vigente.
- Brújula de Viajes y el Hotel en el destino, se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario fechas de viaje, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje, en los casos que por condiciones de operación de aeropuertos ó fuerza mayor sea necesario.
- Para el uso y disfrute de nuestros paquetes turísticos el viajero debe presentar su documento de identidad, los extranjeros deberán presentar pasaporte con los permisos de entrada al país vigentes. Los menores de edad que no cuenten con documento de identidad deberán presentar registro civil original; todo menor de edad debe estar acompañado de sus padres o por un adulto responsable quien deberá tener permiso notariado de los padres.

2) Reglamentación de penalidades.

Los usuarios que adquieran servicios turísticos conocen y aceptan las siguientes penalidades:

- Todas las reservas efectuadas deberán garantizarse con anticipo del 50% al valor del plan, este no es reembolsable, por razón que es aplicado para el pago de los cupos aéreos (Es este caso actuamos solo como intermediarios ante las líneas aéreas).
- Para los vuelos chárter la silla no utilizada no tiene reembolso, ni endoso por ningún motivo.
- Para los tiquetes con aerolínea comercial se estará sujeto a las restricciones y penalidades de la clase tarifaria adquirida.
- En caso de contratar solo servicios hoteleros se hará un abono del 50% para mantener su reserva y el pago final deberá realizarse una semana antes del ingreso al hotel.

- Cancelación por Enfermedad, fuerza mayor o caso fortuito:
- Después de efectuar el pago total de su reserva o un valor superior al depósito no reembolsable, se devolverá por fuerza mayor, enfermedad grave o caso fortuito comprobado mediante certificaciones el valor total después de deducir el anticipo no reembolsable por cupos aéreos.
- Cancelación por decisión unilateral por parte del pasajero:
- Si el pasajero decide no viajar después de efectuar su anticipo, pago total o parcial a su reserva se considerarán los números de días antes de su fecha de inicio de viaje para calcular el valor a reembolsara así:

Cancelación antes de 30 días de iniciado su viaje:

- Devolución del valor total pagado excepto los impuestos que ya han sido declarados y una penalidad por gastos administrativos equivalentes al 5% del valor total del plan adquirido. Cuando el plan incluye tiquete aéreo además se retendrá el anticipo no reembolsable que se usó para comprar el tiquete aéreo, al cual se le aplicaran las políticas de la aerolínea. Para grupos mayores a 15 personas, el bloqueo se hará con 10% del valor del plan, el cual no es reembolsable.

Cancelación entre 11 y 29 días antes de iniciado su viaje:

- Devolución del valor total pagado excepto el anticipo no reembolsable y la primera noche de hotel de acuerdo al valor publicado en la tarifa adquirida para su viaje.

Cancelación entre 0 y 10 días antes de iniciado su viaje:

- No se devolverá ningún valor por perjuicio del hotel en la ocupación de las habitaciones contratadas. (Se retiene el anticipo no reembolsable y el valor total pagado por el plan).
- Se permite el cambio de fecha en hotel y en tiquetes aéreos se aplicarán las penalidades correspondientes de la aerolínea y si la nueva fecha solicitada, aplica en temporada diferente a la contratada, se solicitará el pago por el reajuste a la misma.
- Política de manejo de reembolsos. El tiempo máximo para solicitar el reembolso no podrá superar los 25 días calendario siguiente a la fecha de la solicitud.
 - ✚ Los servicios dejados de utilizar no se reembolsan. Los gastos por cancelación de vuelos serán asumidos por el usuario.
- Nota: las devoluciones se efectuarán durante los 30 días siguientes a la cancelación del viaje por parte del pasajero y se podrán realizar modificaciones en las reservas con validez a un año. (No valido después de la fecha de compra).

3) Aceptación del usuario:

- Todo viajero o cliente que compre un plan o paquete turístico ofrecido por Brujula de Viajes y el Hotel en el destino, directamente conoce y acepta todas las condiciones de exoneración de responsabilidad aquí planteadas. Esta cláusula de responsabilidad hace parte integral de la orden de servicios expedida al pasajero directamente, y será aplicable para el paquete todo incluido y para los paquetes sin tiquete incluido.
- El Lodge se acoge a la ley 1336 de 2009, y advierte al HUESPED que la explotación y abuso sexual de menores de edad en el país son castigados conforme a las disposiciones legales vigentes.

Deberes de los huéspedes:

- Usted se encuentra alojado en un Hotel, les recomendamos guardar su mayor cordura en normas de comportamientos referentes a exceso de ruido, nivel de embriaguez, recorrido de zonas comunes a altas horas de la noche y el debido comportamiento en las normas de higiene y aseo dentro de las instalaciones.
- El huésped está en la obligación de cooperar en la conservación de los muebles y enseres puestos a su disposición, Cualquier daño ocasionado a la lencería del hotel (toallas, sábanas, fulares) por tintes, grasa, químicos, oxido o manchas sin identificar podrá ser cargado a la cuenta o cobrado en efectivo el valor de reparación o costo equivalente del mismo. Cualquier daño causado a los bienes del Hotel será de plena responsabilidad del huésped.
- Por su seguridad y la del resto de los huéspedes, NO está permitido el ingreso de personas a las habitaciones que no hayan sido registradas o anunciadas por la recepción. El Hotel deberá realizar un cargo extra adicional por noche cuando la visita sea posterior a las 19:00hs. Todo menor de edad debe registrarse en compañía de sus padres o persona responsable debidamente acreditada.
- Para su mayor comodidad, en el momento de salir del hotel, deberá anunciar su salida en la recepción y dejar las llaves, para que en su ausencia se pueda realizar la limpieza de la habitación. No deje su llave dentro de su habitación ni se la entregue a personas extrañas. Asegúrese de devolverla al finalizar su estancia. En caso de pérdida de la llave, esta será cargada a su cuenta por un valor de \$50,000
- Este establecimiento es libre de humo, por lo cual está prohibido fumar dentro de la infraestructura. Según Resolución 1956 del 30 de Marzo de 2008 del Ministerio de Protección Social, prohibido fumar en espacios cerrados. Si usted decide fumar dentro de la infraestructura le serán cargados a su cuenta \$100,000 por ozonificación.
- Dineros y objetos de valor deben ser depositados en las cajillas de seguridad ubicada en recepción. El establecimiento no se responsabiliza por la pérdida de los objetos dentro de las habitaciones no depositados dentro de la caja, si cuenta con objetos de mayor dimensión solicite el servicio de custodia en la recepción. Recuerde realizar la declaración de objetos de valor durante su check in. Los objetos o valores olvidados por algún huésped en la habitación, quedarán en custodia de la administración del hotel por un término de 60 días, concluido este periodo y al no haber reclamación alguna, serán desechados.
- Les informamos que los horarios de desayuno incluidos en la tarifa son de 8:00 am a 9:30 am en el área de restaurante. les recordamos que el horario de check out (salida) es a las 11:00 hs y el check in (entrada) a las 15:00 hs.
- Nuestro Hotel se motiva, conoce y compromete a trabajar sobre las siguientes líneas estratégicas o componentes: ambientales, socio culturales y económicos, los cuales se encuentran enmarcados en la NTS TS -002, norma que instrumenta el accionar del establecimiento de alojamiento y hospedaje hacia la búsqueda permanente del cumplimiento de requisitos de ley, Norma referente a organización, huésped, clientes, visitantes, proveedores y su talento humano.
- Estimado huésped lo invitamos a unirse a nuestra campaña ambiental, si requiere cambio de su lencería deje el hablador diseñado para tal fin, que se encuentra en su nochero sobre la cama, de lo contrario queda a criterio de la ama de llaves el cambio de la misma.
- Toda queja, sugerencia o felicitación deberá anotarse en los formatos de quejas y sugerencias que la administración del hotel tiene a disposición de los usuarios en la recepción.

- Proteger la flora y la fauna silvestre de la zona que visita. El tráfico de flora y fauna es penalizado por ley y el hotel reportará a las autoridades los huéspedes que de involucren en dicho tráfico.
- El tráfico ilegal de bienes de interés cultural es penalizado por las autoridades y el hotel reportará a los huéspedes que detecten ejerciendo esta actividad.

Derechos de los huéspedes:

- Recibir un trato respetuoso y amable en la prestación de los servicios por parte de este hotel. No habrá discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, credo político, etnia, religión, nacionalidad o condición social.
- El establecimiento podrá negar sus servicios cuando el huésped se presente al mismo en estado de alicoramiento o bajo el influjo de drogas o estupefacientes o cuando se pretenda dar uso distinto al del servicio de hospedaje.
- Derecho al servicio de alimentación como promesa de venta e incluido en su tarifa por noche de alojamiento, según el plan comprado.
- Seguro hotelero básico.
- Recibir en conformidad el servicio de arrendamiento de una habitación y sus accesorios, mediante el pago de los cánones y precios vigentes en el momento de la presentación del servicio y de acuerdo a los distintos planes. La tarifa y el plan son los que aparecen en la tarjeta del registro hotelero. La prestación de estos servicios estará sujeta a la disponibilidad.
- Si el hotel, se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una reservación aceptada por escrito, siempre que haya prepago, o se ve forzado a terminar anticipadamente el hospedaje a plazo determinado, deberá obtener alojamiento para el huésped en otro establecimiento que cumpla con el mismo estándar o superior.
- El establecimiento ha tomado medidas de seguridad adecuadas. En caso de incendio o inundación por favor siga las recomendaciones de nuestro personal o guíese con las rutas de evacuación establecidas.
- Recibir facturación por los servicios contratados según el marco legal.
- Ser informado si el agua no es apta para consumo humano.
- Ser informado y orientado de manera responsable sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural del destino.
- Resguardar su seguridad y confidencialidad por parte del recurso humano del hotel.
- Ser informado a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.