SUITES COLLECTION
CARTAGENA

Terms and Conditions

Suites Collection Cartagena

1. RESERVATIONS

a. All bookings are subject to availability and confirmation by the hotel.

b. A valid credit card or advance deposit may be required to guarantee the reservation.

c. Any deposit made — whether partial or full payment of the reservation cost — is non-refundable.

d. The reservation holder is responsible for providing accurate and truthful information regarding their own identity, as well as the identity and relationship of all accompanying guests, particularly in cases involving minors (i.e., any individual under 18 years of age).

e. Any misrepresentation or falsification of this information may result in immediate cancellation of the reservation without refund, and may be reported to the appropriate authorities in Colombia.

f. The hotel reserves the right to reject or cancel any reservation deemed suspicious or fraudulent.

g. By making a reservation, the guest agrees to comply with all terms and conditions set forth herein.

2. CHECK-IN AND CHECK-OUT

a. Check-in time: 3:00 PM. Check-out time: 11:00 AM.

b. Early check-in and late check-out are subject to availability and may incur additional charges.

   i. By staying at the hotel, guests agree to pay whatever charges are applicable for late check-out or early check-in.

c. Guests arriving before check-in time or departing after check-out time may request luggage storage at the front desk, subject to availability and at the guest's own risk.

i. The hotel is not liable for loss or damage to stored items.

d. The front desk operates 24 hours a day, and guests may check in at any time.
   i. Guests anticipating a late arrival are encouraged, but not required, to notify the hotel in advance to ensure a smooth check-in process.

e. No show policy: If a guest does not arrive on the scheduled check-in date and has not notified the hotel of a delay or cancellation, the reservation will be held until 11:00 AM the following day, after which it will be automatically released and treated as a no-show. No refund will be issued for a no-show, including any nights already passed or deposits paid.

f. A valid, government-issued photo ID must be presented to front desk staff at check-in to verify the identity of every guest.
   i. For identification purposes, the hotel accepts a valid passport or national identification document (cédula) for each guest. Other forms of identification, including driver's licenses, will not be accepted.
   ii. All Colombian nationals will be required to present national identification document (*cédula de ciudadanía* or *cédula de extranjería*).

g. The primary guest named on the reservation must be at least 18 years of age. The hotel reserves the right to deny check-in or cancel the reservation if the primary guest does not meet this requirement.

h. The primary guest must also provide a valid credit or debit card at the time of check-in.

i. All reservations must be paid in full before or at the time of check-in.
   i. Reservations charged remotely may be charged at any time between the moment the reservation is placed and the check-in date, depending on the selected rate and reservation policies.
      - If charged remotely, credit cards provided while placing an online reservation will be charged through the hotel's online payment gateway on behalf of the company that operates Suites Collection Cartagena.
   ii. In person payments made at the hotel using the front desk's payment terminal or payment links from Colombian payment gateways will be charged by the hotel's payment processing companies on behalf of the company that operates Suites Collection Cartagena.

j. All guests included within a reservation must be present and registered at the time of check-in. No other guests or visitors will be allowed to enter hotel premises.

k. Guests under 18 years of age must be accompanied by a parent or legal guardian for the entire duration of their stay.
   i. In compliance with Colombian law, the hotel is required to request proof of kinship (e.g., civil registry, birth certificate, or other valid documentation) for all minors staying at the hotel.

ii. If a minor is accompanied by an adult who is not their parent or legal guardian (e.g., grandparent, other relative, or family friend), the hotel requires the accompanying adult to present a notarized authorization letter signed by the minor's parent(s) or legal guardian(s) — or by the parent with sole legal custody, accompanied by proof of such custody — granting permission for the minor to travel and stay with them. This authorization must be valid for the dates of the reservation and must be presented at check-in, together with valid identification for both the minor and the accompanying adult.

- Notarization is required by the hotel as the only reliable means of verifying that the person signing the authorization is in fact the minor's parent or legal guardian. This requirement applies equally to Colombian and foreign nationals; authorization letters notarized outside Colombia must be apostilled and, if not issued in Spanish, accompanied by an official translation.

iii. The hotel reserves the right to deny check-in to a minor and their accompanying adult if the required documentation is not provided or does not meet the above requirements.

- In such cases, local authorities will be contacted in compliance with Colombian law – Ley 599 del 2000, Ley 679 de 2001, Ley 1098 de 2006, Ley 1146 de 2007 and Ley 1336 de 2009.

l. If the registered guests do not match the reservation details, the hotel reserves the right to cancel the booking without refund.

m. The hotel reserves the right to deny entry or continued stay to any and all persons who fail to meet safety or documentation requirements.

n. Once check-in has been completed, no refunds — partial or full — will be issued under any circumstances.

3. OCCUPANCY

a. Rates and room availability are based on the number of guests declared at the time of booking.

b. For safety, insurance, and operational reasons, we are required to register all guests staying in each room and to comply with maximum occupancy limits established by local regulations and room capacity.

i. If additional guests arrive at check-in who were not included in the original reservation, a rate adjustment or an additional room will be required.

ii. In compliance with local regulations, every guest — regardless of age — must be assigned a proper sleeping space for the duration of their stay. Room occupancy is therefore limited to the number of guests the room's bed configuration is designed to accommodate (e.g., a room with one king bed, intended for two guests, may not be occupied by more than two guests).

iii. If additional guests, including infants and children, will be staying in the room, an extra bed must be added or the reservation must be upgraded to a room type that accommodates the full number of guests (both subject to availability and additional charges).

iv. This policy reflects hotel safety and occupancy requirements and is not a restriction on how families choose to arrange their sleeping preferences within their assigned space.

v. Please contact us in advance through our official reservation channels to arrange accommodations for children or families.

c. This policy applies regardless of the booking platform used. Our goal is to ensure a comfortable, safe, and compliant stay for all guests.

d. Only guests who are present and properly registered at check-in will be permitted entry. Visitors and unregistered guests are not permitted at any time.

e. All guests on the same reservation must check out at the same time.

4. RATES AND PAYMENT

a. All reservations must be paid in full before or at the time of check-in.

b. VAT (IVA) for Colombian guests and residents: In accordance with Colombian tax authority (DIAN) guidelines, the following guests are required to pay Value Added Tax (IVA) on their reservation, payable at check-in and in addition to the amounts stated in the reservation:

i. Colombian citizens, who must identify themselves with a *cédula de ciudadanía*.

ii. Foreign nationals holding a *cédula de extranjería*, as they are considered legal residents of Colombia for these purposes.

iii. Colombian citizens, including dual citizens, may be exempt from this charge only by presenting a foreign passport bearing a valid entry stamp (or, where applicable, an equivalent digital entry record) into Colombia, and not a Colombian *cédula de ciudadanía*, at check-in.

iv. Guests identifying solely with a foreign passport bearing a valid entry stamp, and who do not hold a Colombian *cédula de ciudadanía* or *cédula de extranjería*, are not subject to this charge.

c. The hotel reserves the right to modify its rates without prior notice.

d. Payments are accepted via credit/debit card and bank transfer. Cash may be accepted at the discretion of hotel staff. Checks will not be accepted.

e. The Hotel reserves the right to charge the credit card on file for any items that are missing, removed from the room, or damaged during the guest's stay. This includes, but is not limited to, towels, bathrobes, linens, pillows, toiletry bags, hair dryers, room amenities, decorative items, and any other hotel property found to be missing or damaged after check-out.

i. The amount charged will correspond to the replacement or repair cost of the item(s), and such charges may be processed after departure once the room inspection has been completed.

f. By staying at the hotel, the guest accepts and agrees to pay any additional charges that may be incurred or result from damages or unreported consumption of goods or services.
   i. If not paid for at the time of check-out, the hotel will charge the credit card on file.
   ii. Any type of stains found on the hotel's linens (sheets and towels) will be considered damage caused by the guest to hotel property. As such, a charge equal to or greater than the cost incurred by the hotel to remove the stains and/or replace the affected linens will be applied and must be paid in full at the time of check-out. If not paid then, the hotel will charge the credit card on file.

g. Guests are responsible for any damage caused to the room, its furnishings, equipment, or other hotel property during their stay. The Hotel reserves the right to charge the credit card on file for the cost of repair, replacement, or any additional cleaning required as a result of damage, misuse, or excessive soiling of the room or its contents. Such charges may be applied after check-out once the room inspection has been completed.

h. All rooms and indoor areas of the Hotel are strictly non-smoking.
   i. Smoking inside the room, bathroom, or any interior hotel space is prohibited.
   ii. If evidence of smoking is found, including but not limited to smoke odor, cigarette butts, ashes, or burns on linens or furnishings, the Hotel reserves the right to charge a deep cleaning fee of USD $250 to the credit card on file. This fee is applied to cover the cost of specialized cleaning required to restore the room to a smoke-free condition.

i. By completing check-in, the guest acknowledges and agrees that no refunds, whether partial or full, will be issued after check-in, regardless of early departure, dissatisfaction, or unused nights.

5. CANCELLATION AND NO-SHOW POLICY

a. Cancellations made within 24 hrs of placing a reservation will not be charged a cancellation fee, unless the check-in date is within 48 hrs of the reservation being placed.
   i. In the event that a guest cancels a reservation that has already been charged to the credit card on file, the hotel will reimburse the total amount of the reservation, minus any applicable fees incurred by the hotel to process the refund.
   ii. In the event that the payment processor or the guest flags the hotel's charge as fraudulent, the hotel reserves the right to cancel the reservation immediately.

b. Non-reimbursable rates will be charged in full to the credit card on file.

c. To avoid any charges, fees or penalties for canceling or modifying standard rate and flexible rate reservations, guests must inform the hotel of any changes to their travel plans at least 48 hours prior to 00:01 on the check-in date.

d. Promotional rate bookings made via the hotel website, phone or messaging app are non-refundable and non-transferable.
e. No-shows will be charged the full amount of the reservation.
f. No refunds will be issued for early departures or cancellations made after the guest or guests have checked-in.

6. NON-REFUNDABLE AND PROMOTIONAL RATES

a. Promotional rates are considered "Non-Refundable" and are subject to special booking and cancellation conditions.
b. By selecting this rate type, the guest agrees to the following:
    i. Advance Payment: The total amount of the reservation will be charged in full at the time of booking confirmation.
    ii. Non-Refundable: No cancellations, changes, or refunds are allowed once the reservation has been made.
    iii. In case of no-show, late arrival, or early departure, no refund will be issued.
    iv. Subject to availability: This rate is subject to limited availability and may change without prior notice.
    v. Exclusive application: This rate may not be combined with other promotions, discounts, or special offers.
    vi. Acceptance of terms: By confirming the reservation under this rate, the guest acknowledges having read, understood, and expressly accepted these specific conditions.

7. GUEST CONDUCT AND RESPONSIBILITY

a. Guests are expected to behave respectfully and comply with hotel rules.
b. Smoking is prohibited in all areas of the hotel.
    i. Penalties will apply for violations.
c. Pets are not allowed, except for duly certified service animals – a surcharge of 30% of the total reservation cost will apply.
    i. Pets may not be left unattended on hotel premises.
    ii. By staying at the hotel with a pet, the guest agrees to pay any and all damages caused by the pet, including but not limited to extra room cleaning and disinfection fees.
d. Guests are responsible for any damage caused to hotel property.
e. The hotel is not responsible for the loss, theft, or deterioration of personal belongings within its facilities, including rooms, common areas, or parking lots.
f. The use of the provided safe is recommended.

g. Guests are responsible for the safety of any minors accompanying them.

h. To ensure the safety, comfort, and privacy of all our guests, extra guests and/or visitors are not permitted on hotel premises at any time.

i. If we have reason to believe that a guest is accompanied by someone who was not included in the original reservation, was not registered at check-in, or is misrepresenting their identity or age, the reservation will be cancelled immediately and all guests will be required to leave the hotel premises without a refund.

8. MINOR GUEST POLICY

In compliance with the provisions set forth in Law 1098 of 2006 – Code of Childhood and Adolescence – Law 1336 of 2009, and Resolution 3840 of 2009 issued by the Colombian Ministry of Commerce, Industry, and Tourism, all lodging establishments in Colombia are legally required to verify the identity of minors and their companions, as well as to request documentation proving the parental relationship or a manifest and duly authenticated authorization from the minor's parents or legal guardians when the parents or a parent is not present. This regulation aims to comprehensively protect minors and prevent crimes such as human trafficking, kidnapping, and child sexual exploitation.

a. In accordance with Colombian law the hotel does not allow the accommodation of minors unless they are accompanied by their parents or a legally authorized responsible adult in accordance with civil registry regulations and applicable laws.

b. At check-in, documentation will be required to verify the relationship between the minor and the accompanying adult or adults, such as a birth certificate or a notarized authorization if the minor is traveling with a third party.

c. The hotel reserves the right to deny accommodation to any person in the company of a minor who does not meet these requirements, with no right to a refund. Authorities will be contacted immediately.

d. In the event that hotel staff suspects the presence of an unreported minor or suspects a minor is misrepresenting his/her age, authorities will be contacted immediately and the hotel will seek criminal prosecution of the accompanying adult.

9. USE OF FACILITIES

a. Facilities must be used in accordance with hotel rules and applicable regulations.

b. The hotel will deny access to facilities to guests who fail to comply with the rules.

c. Use of hotel facilities and equipment is at the guest's own risk.

10. HOUSEKEEPING AND ROOM ACCESS POLICY

a. For the comfort, hygiene, and safety of all our guests, daily housekeeping service is an essential part of our hotel operations.

b. Due to the tropical climate and high humidity in Cartagena, regular maintenance and ventilation are imperative to preserve the quality of our rooms, linens, and furnishings.
c. Guests may not decline or request that housekeeping be omitted during their stay.
d. The hotel reserves the right to enter occupied rooms at reasonable hours for routine cleaning, collection of damp or wet linens and towels, removal of garbage, and general upkeep to ensure proper hygiene and prevent damage related to humidity. Our staff will take care to respect guests' privacy and will minimize any inconvenience during these visits.

11. POLICY REGARDING ADDITIONAL GUESTS

a. For safety, control, and compliance with authorized occupancy limits, the entry or stay of additional guests or visitors not registered at the time of check-in is strictly prohibited.
b. No additional guests or visitors will be allowed at any time.
c. The number of guests per room must match exactly with the information provided on the reservation and all guests must be present at the time of check-in.
d. Any additional person not declared upon arrival will be considered a violation of the hotel's policies and will not be allowed on hotel premises.
e. The hotel reserves the right to deny access, apply additional charges, cancel the reservation, or request immediate eviction if unauthorized individuals or visitors are found on hotel premises.

12. LIMITATION OF LIABILITY

a. The hotel is not liable for any loss, injury, damage, or harm suffered by guests due to unforeseen circumstances, including but not limited to natural disasters, utility service failures, strikes, civil disturbances, thefts, pandemics, personal accidents, or government regulations.
b. The guest releases the hotel from any claims related to such events and agrees that the use of the facilities is at their own risk.

13. PRIVACY POLICY AND DATA PROTECTION

a. Guests' personal information will be handled in accordance with applicable data protection laws in Colombia.
b. Data may be used for the hotel's administrative, commercial, and security purposes.
c. The hotel will not share personal information with third parties without the guest's consent, except as required by law.
d. Guests may request the hotel to update, correct or delete their personal information in accordance with current legislation.

14. APPLICABLE LAW AND DISPUTE RESOLUTION

a. These terms are governed by the laws of Colombia.

b. Any disputes shall be resolved through mediation or legal proceedings within the hotel's jurisdiction.

15. MODIFICATIONS

a. The hotel reserves the right to modify these terms at any time without prior notice.

b. Making a reservation implies full acceptance of these terms and conditions at all times.

SUITES COLLECTION
CARTAGENA

Términos y Condiciones

Suites Collection Cartagena

1. RESERVAS Y RESERVACIONES

a. Todas las reservas están sujetas a disponibilidad y confirmación por parte del hotel.

b. Se podrá requerir una tarjeta de crédito válida o un depósito anticipado para garantizar la reserva.

c. Cualquier depósito o pago anticipado realizado para cubrir parcial o totalmente el costo de la reserva no será reembolsable.

d. El titular de la reserva es responsable de proporcionar información veraz y precisa sobre su identidad, así como sobre la identidad y la relación que sostiene con las personas que le acompañan, especialmente en los casos en que se encuentren en compañía de menores de edad, entendidos como cualquier persona menor de 18 años.

e. Cualquier intento de suplantación o falsificación dará lugar a la cancelación inmediata de la reserva sin derecho a reembolso y podrá ser reportado a las autoridades competentes.

f. El hotel se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier reserva que considere sospechosa o fraudulenta.

g. Al realizar una reserva, el huésped acepta cumplir con todos los términos y condiciones aquí establecidos.

2. CHECK-IN Y CHECK-OUT

a. Hora de check-in: 3:00 p.m. Hora de check-out: 11:00 a.m.

b. El check-in anticipado y el check-out tardío están sujetos a disponibilidad y pueden generar cargos adicionales, en especial cuando no fue informado oportunamente al personal administrativo del hotel.

   i. Al hospedarse en el hotel, el huésped acepta pagar los cargos correspondientes por check-out tardío o check-in anticipado, según aplique.

c. Se requiere la presentación de un documento de identidad válido con fotografía emitido por una autoridad gubernamental al momento del check-in, con el fin de verificar la identidad de todos los huéspedes.

d. El titular de la reserva también deberá presentar una tarjeta de crédito o débito válida.

e. Las reservas deben ser pagadas en su totalidad antes o al momento del check-in.

f. Las reservas cobradas de forma no presencial podrán ser cargadas en cualquier momento entre la fecha de realización de la reserva y la fecha de check-in, dependiendo de la tarifa seleccionada y de las políticas de reserva aplicables.

g. Las reservas no reembolsables asociadas a tarjetas de crédito no colombianas serán cobradas a través de la pasarela de pagos en línea del hotel, en nombre de la empresa operadora de Suites Collection Cartagena.

h. Los pagos presenciales realizados en el hotel mediante uso del datáfono o a través de enlaces de pago de pasarelas colombianas serán procesados por las compañías de procesamiento de pagos del hotel, en nombre de la empresa operadora de Suites Collection Cartagena.

i. Todos los huéspedes incluidos en la reserva deben estar presentes y registrarse al momento del check-in. No se permitirá el ingreso de huéspedes adicionales ni de visitantes de ninguna naturaleza en las instalaciones del hotel.

j. No se permitirá la estadía de menores de 18 años en el hotel sin la compañía de sus padres, quienes deben estar con los menores bajo su tutela durante la totalidad de la estadía en el hotel.

k. Si los datos de la reserva no coinciden con la información de los huéspedes a registrar al momento del check-in, el hotel procederá a cancelar la reserva sin derecho a reembolso.

l. El hotel se reserva el derecho de negar el ingreso o la permanencia a cualquier persona que no cumpla con los requisitos de seguridad o documentación aquí establecidos.

m. Una vez realizado el check-in, no se realizarán reembolsos, ni parciales ni totales, bajo ninguna circunstancia.

3. POLÍTICA DE OCUPACIÓN

a. Las tarifas y la disponibilidad de las habitaciones se definen con base en el número de huéspedes declarado al momento de realizar la reserva.

b. Por razones de seguridad y cumplimiento legal, estamos obligados a registrar a todas las personas que se alojen en el hotel y a cumplir con los límites máximos de ocupación establecidos por la normativa local y la capacidad de nuestras habitaciones. Cuando se presentan huéspedes adicionales al momento del check-in que no fueron declarados al momento de realizar la reserva original, es necesario realizar un ajuste en la tarifa y/o asignar una habitación adicional.

c. Esta política aplica independientemente de la plataforma de reserva utilizada. Nuestro objetivo es garantizar una estadía cómoda, segura y conforme a la normativa vigente para

todos nuestros huéspedes.

d. Solo se le permitirá el ingreso a los huéspedes presentes y debidamente registrados al momento del check-in. No se permiten visitantes ni huéspedes adicionales en ningún momento.

4. TARIFAS Y PAGO

a. Todas las reservas deben ser pagadas en su totalidad antes o al momento del check-in.

b. Todas las tarifas están sujetas a los impuestos y cargos adicionales aplicables.

   i. De acuerdo con la legislación tributaria colombiana, se adicionará el 19% al valor a pagar de todas las reservas cuyo titular sea residente fiscal colombiano, correspondiente al impuesto al valor agregado (IVA).

   ii. Los extranjeros y no residentes de Colombia están exentos del cobro de IVA, siempre que presenten una identificación válida emitida por una entidad gubernamental diferente a las autoridades colombianas y una prueba de ingreso reciente al país, p. ej. sello de ingreso en el pasaporte otorgado por Migración Colombia.

   iii. Los ciudadanos colombianos residentes fiscales en el exterior también podrán acceder a esta exención presentando un comprobante válido de residencia permanente fuera de Colombia.

c. El hotel se reserva el derecho de modificar sus tarifas sin previo aviso.

d. Se aceptan pagos con tarjeta de crédito/débito y transferencia bancaria. No se aceptan pagos en efectivo ni cheques.

e. El hotel se reserva el derecho de cobrar a la tarjeta de crédito registrada cualquier artículo que se encuentre faltante, retirado de la habitación o dañado durante la estadía del huésped. Esto incluye, entre otros, toallas, batas de baño, ropa de cama, almohadas, neceseres, secadores de cabello, amenidades de la habitación, elementos decorativos u otros elementos considerados propiedad del hotel.

   i. El valor cobrado corresponderá al costo de reposición y/o reparación del artículo, y podrá procesarse después de la salida del huésped una vez realizada la inspección de la habitación.

f. El huésped es responsable de cualquier daño causado a la habitación, su mobiliario, equipos u otros elementos considerados propiedad del hotel durante su estadía.

   i. El hotel se reserva el derecho de cobrar a la tarjeta de crédito registrada el costo de reparación, reposición y/o limpieza adicional que resulte como consecuencia de daños, uso indebido o suciedad excesiva en la habitación o sus elementos.

   ii. Dicho cobro se podrá realizar durante el proceso de check-out o después de la salida del huésped una vez realizada la inspección de la habitación.

g. Al hospedarse en el hotel, el huésped acepta pagar cualquier cargo adicional que se genere o resulte por daños o consumos no reportados de bienes o servicios.
    i. En caso de no realizar el pago al momento del check-out, el hotel efectuará el cobro a la tarjeta de crédito registrada al momento de hacer la reserva.
    ii. Cualquier tipo de mancha encontrada en la lencería del hotel (sábanas y toallas) se considerará un daño causado por el huésped a la propiedad del hotel. En consecuencia, se aplicará un cargo igual o superior al costo incurrido por el hotel para remover las manchas y/o reemplazar la lencería afectada, el cual deberá ser pagado en su totalidad al momento del check-out.
    iii. Si no se realiza el pago al momento del check-out, el hotel efectuará el cobro a la tarjeta de crédito registrada al momento de hacer la reserva.

h. Todas las habitaciones y áreas interiores del hotel son estrictamente libres de humo. No está permitido fumar dentro de la habitación, el baño ni en ningún espacio interior del hotel. En caso de encontrarse evidencia de haber fumado, incluyendo, entre otros, olor a humo, colillas, cenizas o quemaduras en la ropa de cama o mobiliario, el hotel se reserva el derecho de cobrar a la tarjeta de crédito registrada una tarifa de limpieza profunda de USD $250. Este cargo cubre los costos de limpieza especializada necesarios para restablecer la habitación a una condición libre de humo.

i. Al completar el check-in, el huésped reconoce y acepta que, una vez iniciado su alojamiento, no se efectuarán reembolsos, ya sean parciales o totales, independientemente de salidas anticipadas, inconformidad o noches no utilizadas.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y NO PRESENTACIÓN

a. Las cancelaciones realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la reserva no generarán cobro por cancelación, a menos que el check-in asociado a la reserva esté dentro de las 48 horas posteriores a la realización de la misma.
    i. En caso de que un huésped cancele una reserva que ya haya sido cargada a la tarjeta de crédito registrada, el hotel reembolsará el monto total de la reserva, menos las tarifas aplicables incurridas por el hotel para procesar el reembolso.
    ii. En caso de que el procesador de pagos o el huésped marque el cargo del hotel como fraudulento, el hotel se reserva el derecho de cancelar la reserva de inmediato.

b. Las tarifas no reembolsables serán cobradas en su totalidad a la tarjeta de crédito registrada.

c. Para cancelar o modificar reservas con tarifa estándar o flexible, el huésped deberá informar al hotel sobre cualquier cambio en sus planes de viaje con al menos 48 horas de anticipación, a fin de evitar cargos, tarifas o penalidades.

d. Las reservas con tarifa promocional realizadas a través del sitio web del hotel, por teléfono o por aplicación de mensajería son no reembolsables ni transferibles.

e. En caso de no-show (no presentación), se cobrará el valor total de la reserva a la tarjeta de crédito registrada.

f. No se emitirán reembolsos por salidas anticipadas ni por cancelaciones realizadas después de que el huésped o los huéspedes hayan hecho el check-in.

6. TARIFAS PROMOCIONALES O NO REEMBOLSABLES

a. Las tarifas promocionales serán consideradas "No Reembolsables" y estarán sujetas a condiciones especiales de reserva y cancelación.

b. Al seleccionar esta modalidad de tarifa, el huésped acepta:

   i. Cobro y/o pago anticipado: El valor total de la reserva será cobrado en su totalidad entre el momento de la confirmación de la reserva y el momento del check-in.

   ii. No reembolsable: No se permiten cancelaciones, cambios ni reembolsos una vez realizada la reserva.

   iii. En caso de no presentarse (no-show), llegar con retraso o salir antes de la fecha prevista, no se realizará reembolso alguno.

   iv. Tarifa sujeta a disponibilidad: Estas tarifas estarán sujetas a disponibilidad limitada y pueden variar sin previo aviso.

   v. Aplicación exclusiva: Estas tarifas pueden no ser acumulables con otras promociones, descuentos u ofertas especiales.

   vi. Aceptación de condiciones: Al confirmar la reserva bajo esta modalidad, el huésped reconoce haber leído, entendido y aceptado expresamente estas condiciones particulares.

7. CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD DEL HUÉSPED

a. Se espera que los huéspedes mantengan una conducta respetuosa y cumplan con las normas del hotel.

b. Está prohibido fumar en cualquier área del hotel.

   i. Se aplicará una penalización en caso de incumplimiento.

c. No se permiten mascotas, excepto animales de servicio debidamente certificados.

   i. En estos casos, se aplicará un recargo del 30% sobre el valor total de la reserva.

   ii. Las mascotas no podrán permanecer solas ni desatendidas en las instalaciones del hotel y siempre deberán estar bajo la supervisión de sus dueños.

   iii. Al hospedarse con una mascota, el huésped acepta pagar cualquier daño ocasionado por el animal, incluyendo, entre otros, cargos adicionales por limpieza y desinfección.

d. El huésped es responsable de cualquier daño causado a la propiedad del hotel.

e. El hotel no se hace responsable por la pérdida, robo o deterioro de objetos personales dentro de sus instalaciones, incluyendo habitaciones, terrazas y áreas comunes del edificio.

f. Se recomienda el uso de la caja fuerte proporcionada.

g. Los huéspedes serán responsables por la seguridad de los menores de edad que los acompañen.

h. Para garantizar la seguridad, comodidad y privacidad de todos nuestros huéspedes, no se permiten visitantes de ninguna naturaleza ni huéspedes adicionales posterior al check-in.

i. Si se tiene razón para creer que un huésped está acompañado por alguien que no fue incluido en la reserva original, no se registró al momento del check-in o está ocultando su verdadera identidad o edad, la reserva será cancelada de manera inmediata y todos los huéspedes asociados a la reserva deberán abandonar el hotel sin derecho a reembolso.

8. POLÍTICA DE HOSPEDAJE DE MENORES DE EDAD

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), la Ley 1336 de 2009 y la Resolución 3840 de 2009 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, todos los establecimientos de alojamiento en Colombia están legalmente obligados a verificar la identidad de los menores de edad y de sus acompañantes, así como a exigir la documentación que acredite el vínculo parental o la autorización expresa y autenticada de los padres o tutores legales, cuando uno o ambos padres no estén presentes. Esta normativa busca proteger integralmente a los menores y prevenir delitos como la trata de personas, el secuestro y la explotación sexual infantil.

a. En cumplimiento de lo dispuesto por las leyes vigentes en Colombia, el hotel no permite el alojamiento de menores de edad a menos que estén acompañados por sus padres o un adulto responsable debidamente autorizado conforme a lo establecido en el registro civil y las leyes vigentes.

b. Al momento del check-in, es obligatorio presentar documentación que acredite y compruebe la relación de parentesco del menor de edad con el adulto o adultos que le acompañan, como el registro civil de nacimiento o una autorización emitida por los padres debidamente notariada, en caso de que el menor viaje con personas diferentes a ambos padres.

c. El hotel se reserva el derecho de negar el alojamiento a cualquier persona que se encuentre en compañía de un menor y no cumpla con estos requisitos, sin derecho a reembolso. Las autoridades competentes serán contactadas de inmediato.

d. En caso de que el personal del hotel sospeche la presencia de un menor no reportado o la falsedad en la edad declarada, se dará aviso inmediato a las autoridades y el hotel promoverá la acción penal correspondiente contra el adulto acompañante.

9. USO DE INSTALACIONES

a. Las instalaciones deben utilizarse conforme a las normas del hotel y regulaciones aplicables.

b. El hotel podrá negar el acceso a las instalaciones a huéspedes que incumplan las normas.

c. El uso de las instalaciones y equipos del hotel es bajo la responsabilidad del huésped.

10. POLÍTICA DE ASEO Y ACCESO A LAS HABITACIONES

a. Por el confort, la higiene y la seguridad de todos nuestros huéspedes, el servicio diario de limpieza es una parte esencial de las operaciones del hotel. Debido al clima tropical y a la alta humedad en Cartagena, el mantenimiento y la ventilación regular son imprescindibles para preservar la calidad de las habitaciones, la ropa de cama y los muebles.

b. Los huéspedes no pueden rechazar ni solicitar que se omita el servicio de limpieza durante su estancia.

c. El hotel se reserva el derecho de ingresar a las habitaciones ocupadas en horarios razonables para realizar la limpieza rutinaria, recoger ropa de cama o toallas húmedas, retirar la basura y realizar el mantenimiento necesario para garantizar la higiene y evitar daños relacionados con la humedad.

d. Nuestro personal actuará siempre con respeto por la privacidad de los huéspedes y procurará minimizar cualquier inconveniente durante estas visitas.

11. PROHIBICIÓN DE INGRESO DE HUÉSPEDES ADICIONALES Y VISITANTES

a. Por motivos de seguridad, control y cumplimiento de la capacidad autorizada, no se permite el ingreso ni la permanencia de visitantes o huéspedes adicionales a los registrados en el momento del check-in.

b. El número de personas por habitación debe coincidir de manera exacta con el número de personas declarado en la reserva y al momento de la llegada o check-in.

c. Se le negará acceso al hotel a cualquier persona adicional que no haya sido declarada en la reserva y/o no haya estado presente al momento de hacer el check-in. Que un huésped traiga consigo a cualquier persona no declarada y/o no presentada y debidamente registrada al momento del check-in será considerado como un incumplimiento de las políticas del hotel.

d. No se permiten visitantes ni huéspedes adicionales de ninguna naturaleza.

e. El hotel se reserva el derecho de negar el acceso, aplicar cargos adicionales, cancelar la reserva o solicitar el desalojo inmediato en caso de detectarse personas no autorizadas dentro de las instalaciones.

12. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

a. El hotel no se hace responsable por cualquier pérdida, lesión, daño o perjuicio sufrido por los huéspedes debido a circunstancias imprevistas, incluyendo, pero no limitándose a, desastres naturales, fallas en el suministro de servicios públicos, huelgas, disturbios, robos, pandemias, accidentes personales o regulaciones gubernamentales.

b. El huésped exonera al hotel de cualquier reclamación relacionada con estos eventos y acepta que el uso de las instalaciones es bajo su propio riesgo.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y HÁBEAS DATA

a. La información personal de los huéspedes será tratada conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales de acuerdo con la legislación vigente en Colombia.

b. Los datos podrán ser utilizados para fines administrativos, comerciales y de seguridad del hotel.

c. El hotel no compartirá información personal con terceros sin el consentimiento del huésped, salvo en casos exigidos por la ley.

d. El huésped podrá solicitar la actualización, rectificación o eliminación de sus datos personales según la legislación vigente.

14. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

a. Estos términos se rigen por la legislación de Colombia.

b. Cualquier disputa será resuelta mediante mediación o procedimientos legales en la jurisdicción del hotel.

15. MODIFICACIONES

a. El hotel se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento sin previo aviso.

b. La realización de una reserva implica la aceptación plena de estos términos y condiciones.

# # #