



POLITICAS DE RESERVA, CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN Y NO SHOW:

Canales de Reserva Autorizados: El cliente puede realizar una reserva a través de los números de celular 315 612 4428 y 322 364 9950. A través de medios digitales como correo electrónico, Facebook (hotel campestre las heliconias zetaquirá), whatsapp, Instagram (hclasheliconiaszetaquirá) y AIRBNB (Hotel Campestre Las Heliconias). En cualquier caso, la única garantía de que la pre-reserva ha sido gestionada es la confirmación generada por el sistema, la cual será enviada al correo del cliente.

Pre-Reserva: El cliente podrá realizar una pre-reserva a través de los canales autorizados y deberá indicar nombre completo del titular de la reserva, número de cédula, correo electrónico, número de celular. La pre-reserva se realizará de acuerdo con las tarifas vigentes según la temporada y la disponibilidad del Hotel. Una vez realizada la pre-reserva el cliente tendrá 48 horas para la realización del respectivo pago de abono según los canales autorizados para el pago. En caso de no realizar el abono en los tiempos establecidos, el Hotel podrá libremente cancelar la reserva sin notificar al cliente.

Canales de Pago Autorizados: El pago de las reservas se podrá realizar en efectivo en la oficina de ventas del Hotel Ubicada en la ciudad de Tunja en la Cra 10#17-66 oficina 402 edificio Castillo Cely. A través de transferencia bancaria o consignación a la cuenta de ahorros Bancolombia número 882-000-053-56 o cuenta ahorros DAVIVIENDA 1089-0053-1543 a nombre de INVERSIONES Y PROYECTOS ZBB S.A.S identificada con el NIT: 901.402.490. En el caso de consignaciones nacionales o pagos interbancarios los costos de la transacción serán asumidos por el cliente.

Confirmación de Reservas: El cliente deberá abonar el 30% del valor total de la reserva en los canales de pago establecidos por el hotel para tal fin para confirmar la reserva. Adicionalmente se le solicitará información adicional como correo electrónico a donde se remitirá vía correo electrónico de forma automática la confirmación y número de reserva indicando las fechas y tipo de acomodación seleccionado.

Cancelación de reservas: Si se cancela una reserva con más de 5 días de anticipación, no se cobrará ninguna tarifa de cancelación. Si se cancela una reserva con 3 días o menos de anticipación, se cobrará una tarifa de cancelación del 30% del monto total de la reserva.

Modificación de Reservas: Si se modifica una reserva con más de 3 días de anticipación, no se cobrará ninguna tarifa de modificación siempre y cuando el hotel cuente con la disponibilidad para atender el cambio. Si se modifica una reserva con dos (2) días o menos de anticipación, se cobrará una tarifa de modificación del 20% del monto total de la reserva. Excepciones: En caso de circunstancias imprevistas, como desastres naturales, conflictos políticos o problemas de salud el Hotel se reserva el derecho de cancelar o modificar una reserva sin cargo adicional siempre y cuando haya sido comunicada con un día de antelación a la reserva, y en caso de que lo considere procedente, el Hotel hará el reembolso correspondiente en un término de 3 días hábiles a partir de la respectiva solicitud fundamentada, descontando el impuesto del 4x1000 del valor abonado y el costo de la transacción en caso de generarse.



322 3649950



hotellasheliconias.hclh@gmail.com



No show: En caso de que un huésped no se presente en el establecimiento en la fecha y hora acordadas, se considerará una cancelación tardía y se cobrará la tarifa de cancelación correspondiente.

Notificación: Es importante que los huéspedes notifiquen al establecimiento con anticipación en caso de cancelación o modificación de una reserva. La notificación debe realizarse por escrito, a través de correo electrónico al correo hotellasheliconias.hclh@gmail.com y debe incluir el número de reserva y la fecha de llegada.

Aceptación: Al realizar una reserva en el Hotel Campestre las Heliconias, los huéspedes aceptan y se comprometen a cumplir con las políticas de cancelación y modificación de reservas establecidas en este documento.



322 3649950



hotellasheliconias.hclh@gmail.com