**POLITICAS DE RESERVACION, CANCELACION Y REEMBOLSO**

**Casa Playa Manzanillo del Mar S.A.S.**

Como cliente potencial del Hotel **Casa Playa Manzanillo del Mar** , es de vital importancia para nosotros ganarnos su confianza. Esta es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual les recomendamos leer el contenido de “Políticas de Reservación, Cancelación y Reembolso” bajo las cuales se rige nuestra empresa.

Políticas de Reservación.

Todas las tarifas publicadas en nuestra página [*www.ctgbeachbungalows.com*](http://www.ctgbeachbungalows.com) son tarifas rack. Es decir, son las tarifas máximas que se cobran por habitación en cualquier periodo del año. Todas nuestras tarifas ya incluyen el IVA, así como el Impuesto al Hospedaje. Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Por este motivo es importante que las personas interesadas en reservar se comuniquen con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o bien, a nuestro correo electrónico [stay@cartagenabeachbungalows.com](mailto:stay@cartagenabeachbungalows.com) para recibir mayores informes sobre tipos de habitaciones, precios, promociones del mes, descuentos (sólo si aplican). Así como para recibir indicaciones sobre cómo puede realizar su pago. Además, dicho documento está publicado en nuestra página web.

Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado **su reservación haciendo el pago completo**, transferencia o vía telefónica con tarjeta de crédito. Mientras dicho requisito no haya sido cumplido las habitaciones estarán disponibles para su venta y los precios y/o promociones sujetas a cambios sin previo aviso.

Para garantizar una habitación, las opciones de pago total son exclusivamente las que se indican a continuación:

* Datos de tarjeta crédito o débito (Visa o Master Card)
* Pago por transferencia electrónica o depósito bancario.

En el caso de depósitos y/o transferencias bancarias, es obligatorio que el huésped notifique su pago al departamento de reservaciones por lo menos 48 hrs. previas a la fecha de su pre- reservación o reservación mediante un correo electrónico que incluya su comprobante escaneado. Además, para que la reservación sea válida deberá recibir un correo del hotel confirmándola. De no hacerlo 48 hrs. antes entonces la reservación quedara sujeta a disponibilidad. Posteriormente uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmarle que la transacción fue completada.

Sólo se consideran GARANTIZADAS las reservaciones cuyo cargo haya sido completado en su totalidad.

Le recomendamos a todas las personas interesadas en reservar habitaciones que lean con especial cuidado la sección correspondiente a Políticas de Cancelación ANTES de proceder a reservar su habitación.

Con la pre-reserva o anticipo, no se garantiza el cupo de habitación, hasta tanto se realice el deposito total del 100% del valor del importe que garantiza la reserva.

Casa de Playa Manzanillo del Mar, podrá reintegrar sin lugar a ningún tipo de indemnización, el dinero de pre reserva o anticipo, sino se han consignado en su totalidad los dineros completos dentro de los 30 días siguientes a la consignación inicial, para que se surta la reserva, y Casa de Playa Manzanillo del Mar reembolsara el valor entregado como pre-reserva.

Las cancelaciones de parte del huésped solo se procesarán 20 días antes de la fecha de entrada. Después de ese tiempo, no se realizarán reembolsos de depósito de pre reserva (del 30%).

En caso de no presentarse, el hotel cobra el saldo total (100%).

A las cancelaciones posteriores se les cobrará el precio total de las noches reservadas.

No se cobran impuestos para huéspedes internacionales. Los huéspedes colombianos están sujetos a pago + IVA, sin embargo, se encuentra excluido de los servicios turísticos hasta el 31 de diciembre del presente año (2021).

Los huéspedes menores de 18 años solo pueden alojarse con adultos.

NOTAS IMPORTANTES:

Al completarse el proceso de reservación, tanto el huésped como el hotel **Casa Playa Manzanillo del Mar**  se comprometen a cumplir con el reglamento interno del hotel; así como a respetar y actuar en conformidad con lo expresado en nuestras Políticas de Reservación, y cancelación.

**Casa Playa Manzanillo del Mar** se deslinda de responsabilidades en el supuesto caso de que se presenten malentendidos por parte del huésped causados porque este último haya omitido leer con detenimiento este documento. Esta es información detallada que proporcionamos a todos los huéspedes en el momento que se les confirma su reservación.

Dicha información también se encuentra publicada para su consulta en nuestra página [*www.ctgbeachbungalows.com*](http://www.ctgbeachbungalows.com)

RESERVACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJE:

En el caso de reservaciones hechas a través de agencias de viajes tales como Best Day, Booking.com, Expedia, Despegar.com, Hotels.com, etc.; el huésped deberá entregar al recepcionista el comprobante impreso correspondiente a su reservación.

Políticas de Cancelación.

USTED RESERVÓ POR MEDIO DE UNA AGENCIA DE VIAJE O EN INTERNET:

Si usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de una Agencia de Viaje tal como Best Day, Booking.com, Despegar.com, Expedia, Hotels.com, etc. favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

USTED RESERVÓ DIRECTAMENTE CON **Casa Playa Manzanillo del Mar**:

Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese inmediatamente con uno de nuestros agentes de reservaciones vía telefónica o por correo electrónico. Le sugerimos consultar la sección correspondiente a Políticas de Cancelación de **Casa Playa Manzanillo del Mar** antes de ponerse en contacto con nosotros.

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN NUESTRAS POLÍTICAS GENERALES DE CANCELACIÓN:

* Las reservaciones canceladas por lo menos 12 días previos a la fecha de reservación estarán exentas de cargos SIEMPRE Y CUANDO SE HAYAN REALIZADO EN EFECTIVO. En el caso de que el pago haya sido realizado con tarjeta de crédito, débito, depósito, transferencia bancaria, APLICARÁ UN CARGO DEL 6% SOBRE EL PAGO TOTAL POR CONCEPTO DE COMISIÓN BANCARIA. Todo reembolso se realizará vía depósito, transferencia bancaria. Sin embargo, el cliente también tiene la opción de modificar la fecha de su reservación SIN SUFRIR PENALIZACIONES siempre y cuando, se comunique con nosotros vía telefónica o por correo electrónico POR LO MENOS QUINCE DÍA ANTES DE LA FECHA EN LA QUE ESTABA ORIGINALMENTE PROGRAMADA SU RESERVACIÓN para que podamos hacer los cambios pertinentes. Toda cancelación o modificación deberá estar confirmada por el hotel vía electrónica para que esta se considere válida. \*Aplican restricciones. \*\* Sujeto a disponibilidad.
* Las reservaciones canceladas de 5 a 11 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 35% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica.
* Las reservaciones canceladas de 2 a 4 días previos a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 50% del importe total de una noche de hospedaje. Todos los reembolsos se realizarán exclusivamente vía depósito bancario o transferencia electrónica.
* Las reservaciones canceladas 1 día previo a la fecha de reservación se harán acreedoras a una penalidad equivalente al 100% del importe total de una noche de hospedaje.
* Todas las reservaciones que NO HAYAN SIDO CANCELADAS CON ANTICIPACIÓN (NO SHOWS) se harán acreedoras a un cargo equivalente al 100% del costo equivalente a una noche de hospedaje SIN DERECHO A MODIFICAR LA FECHA EN SU RESERVACIÓN.
* Todas las reservaciones podrán modificarse (fecha, tipo de habitación, etc.) SIN CARGO EXTRA SIEMPRE Y CUANDO EL HUÉSPED LO HAGA SABER AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON UNA ANTICIPACIÓN NO MENOR DE CUARENTA Y CINCO DIAS (45).

Notas importantes:

Todas las modificaciones relacionadas con cambio de fechas, tipo de habitación o número de habitaciones deberán solicitarse con anticipación.  
La nueva fecha de reservación no deberá exceder los 3 meses posteriores a la fecha originalmente reservada y no podrá modificarse más de una ocasión.  
Todo cambio estará sujeto a disponibilidad. Verifique con nuestros agentes si hay habitaciones disponibles para la fecha que a usted le interesa.  
No aplica en temporada alta, días festivos y fines de semana.  
Hora tardía para realizar el registro de entrada son las 20:00 hrs ¨hora del pacifico¨.

Políticas de Reembolso

Solo se procederá a realizar un reembolso cuando se trate de errores atribuibles a Hotel **Casa Playa Manzanillo del Mar** y que serían los siguientes casos:

* Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
* Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya permanecido hospedado.
* Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de Hotel **Casa Playa Manzanillo del Mar** el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
* TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.
* Se podrá reintegrar sin lugar a ningún tipo de indemnización, el dinero de pre reserva o anticipo, sino se han consignado en su totalidad los dineros completos dentro de los 30 días siguientes a la consignación inicial, para que se surta la reserva, y Casa de Playa Manzanillo del Mar reembolsara el valor entregado como pre-reserva exclusivamente por medio de un depósito bancario o transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.
* Los reembolsos pueden tomar de 5 a 15 días antes de verse reflejados en el estado de cuenta del cliente. De no ser así, favor de comunicarse con nuestro departamento de contabilidad para verificar el estatus de su reembolso.