



REGLAS Y POLITICAS DEL HOTEL REFUGIO PIEDRA PARADA

RESERVAS PARA HOSPEDAJE

- ✚ El acceso a reservar en el hotel estará disponible 24 horas de los 7 días de la semana, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por la Gerencia.
- ✚ Para garantizar su Reserva se requiere un abono mínimo del 50% del valor total del plan.
- ✚ El Abono garantiza la confirmación de su reserva, siempre y cuando tu reserva haya sido realizada por la página web. Si realizas tu reserva manual, se confirma con el call center.
- ✚ Las reservas se pueden realizar por medio de la página web: www.refugiopiedraparada.com.co, o por el call center .

PAGOS DE RESERVA

- ✚ BANCOLOMBIA: Cuenta de Ahorros No. 795-000030-39 a nombre de Refugio Piedra Parada S.A.S. – NIT. 901.566.707-6. Ó Paga por Wompi [Clic Aquí](#).

CANCELACIONES O REPROGRAMACION DE RESERVAS

- ✚ Cuentas con 48 horas antes del día de la reserva para su cancelar o reprogramar, de lo contrario no se realizan devoluciones de dinero, ni reprogramaciones.
- ✚ Solamente podrán cancelarse o reprogramarse las reservas a través del call center quien debe confirmar tu cancelación o reprogramación, más no por correo electrónico o canal de comunicación diferente.
- ✚ La devolución del dinero se realizará dentro de 15 días hábiles y en el evento de que decida reprogramar deberá utilizar la reserva dentro de los dos meses siguientes de la cancelación, siempre y cuando la tarifa de precios no haya subido, caso en el cual deberá cancelar la diferencia.

PRECIOS Y PLANES

- ✚ Los precios y planes se pueden encontrar en la página web: www.refugiopiedraparada.com.co, o solicitar y recibir información por el call center con número celular: 321 44 63 495.
- ✚ Las tarifas están sujetas a variaciones de acuerdo a si es temporada baja o alta y puede variar de acuerdo al número de personas.
- ✚ Las cotizaciones se realizan teniendo en cuenta el número de personas, el número de días, los servicios solicitados y la temporada, por lo que si usted modifica alguno de estos datos lo más probable es que el precio de la cotización cambie.

KM 57 VIA BUCARAMANGA – CUCUTA, BERLIN TONA, SANTANDER

www.refugiopiedraparada.com.co - reservasrefugiopiedraparada@gmail.com – 321 44 63 495

Refugio Piedra Parada S.A.S. NIT. 901.566.707-6



EL PRECIO NO INCLUYE

- ✚ Cualquier servicio no especificado, además de extras tales como llamadas telefónicas, servicios de lavandería, minibar y comidas según el plan que reserve, actividades diferentes a las actividades Refugio Piedra Parada (Pesca Botes, Bicicleta y Senderismo) etc.

EL PRECIO INCLUYE

- ✚ Todo lo especificado en el plan que escogió y reserve, como actividades y alimentación y las actividades Refugio Piedra Parada (Pesca Botes, Bicicleta y Senderismo)

ACOMODACION MAXIMA PERMITIDA

- ✚ La acomodación máxima permitida es de cuatro (4) personas por pod. De forma excepcional solo se acepta a un niño menor de cinco (5) años, quien debe cancelar la tarifa adicional.

CUNAS o CAMAS ADICIONALES

- ✚ El hotel no cuenta con cunas ni camas adicionales de las preexistentes en el hotel.

GASTOS POR NO COMPARENCIA (NO-SHOW)

- ✚ Si el cliente no se presenta en el hotel y no cancela previamente la reserva por el canal autorizado, no se realiza la devolución del dinero por ningún concepto ni reprogramación de la reserva.

REGISTRO DE HUESPEDES

- ✚ Todos los Huéspedes deben ser registrados en recepción presentando su documento de identificación en original físico (los documentos válidos son: cedula de ciudadanía, pasaporte, cedula de extranjería, tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento)
- ✚ Check-in: a partir de las 3:00 p.m.
- ✚ Check-out: hasta la 1:00 p.m.

HORARIOS DE LOS SERVICIOS

- ✚ Horario del Restaurante: Desde las 7:00am hasta las 9:00pm
- ✚ Horario del Desayuno: Desde las 7:00 am hasta las 9:30 am
- ✚ Horario Café Oveja Negra: Desde las 8:00 am hasta las 8:00 pm
- ✚ Horario Servicio Spa: Desde las 10:00 am hasta las 9:00 pm

KM 57 VIA BUCARAMANGA – CUCUTA, BERLIN TONA, SANTANDER

www.refugiopiedraparada.com.co - reservasrefugiopiedraparada@gmail.com – 321 44 63 495

Refugio Piedra Parada S.A.S. NIT. 901.566.707-6



REGLAS DE ESTADIA

- ✚ El hotel se reserva el derecho de ingreso y estadía de las personas.
- ✚ No se permite el ingreso de comidas ni bebidas.
- ✚ No se permiten consumo de sustancias alucinógenas.
- ✚ No es permitido el ingreso de ningún tipo de arma.
- ✚ Para el ingreso de cualquier bebida alcohólica se debe pagar el descorche por botella de \$60.000.
- ✚ No se permite el realizar camping.
- ✚ **El hotel NO permitirá para el hospedaje el ingreso de mascotas**
- ✚ Cualquier daño material que haga usted dentro del hotel, se debe pagar antes de su salida
- ✚ En cumplimiento de la ley 1335 del 21 de julio de 2009 no se permite fumar dentro de las instalaciones del hotel o en ambientes cerrados de los inmuebles dados en alquiler como habitaciones o interiores. Por tal razón si la habitación o el interior presenta olor a cigarrillo, se acarrearán las sanciones de ley, como las de desodorizarían y purificación del ambiente.
- ✚ Está totalmente prohibido sin ninguna excepción retirar toallas o toallones de la habitación o spa. El valor de cada una es de \$70.000 en caso de pérdida.
- ✚ El huésped debe devolver el POD y objetos prestados en las mismas condiciones en que le fueron entregadas, en caso de daño debe cancelarlo de acuerdo al precio establecido por la administración. En caso de menores de edad, el adulto debe responder por los daños causados por este.

POLITICA DE MENORES DE EDAD

- ✚ Los menores de edad deben ir siempre acompañados por un adulto familiar, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, el hotel advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de los menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes colombianas.
- ✚ Todo menor deberá presentar documento válido de identificación para realizar su registro en el Hotel (los documentos aceptados son aceptadas las tarjetas de identidad, pasaportes y registros civiles).
- ✚ En la eventualidad de que el menor no se encuentre en compañía de sus padres durante su estadía, al momento de su registro deberá presentar su identificación (tarjeta de identidad, pasaporte y/o registro civil), copia de la identificación de sus padres y carta de autorización firmado y autenticado o apostillado por ambos padres, en donde expresamente autoricen al adulto presente con el menor para realizar su registro ante el Hotel.



POLITICA DE EDAD NIÑOS

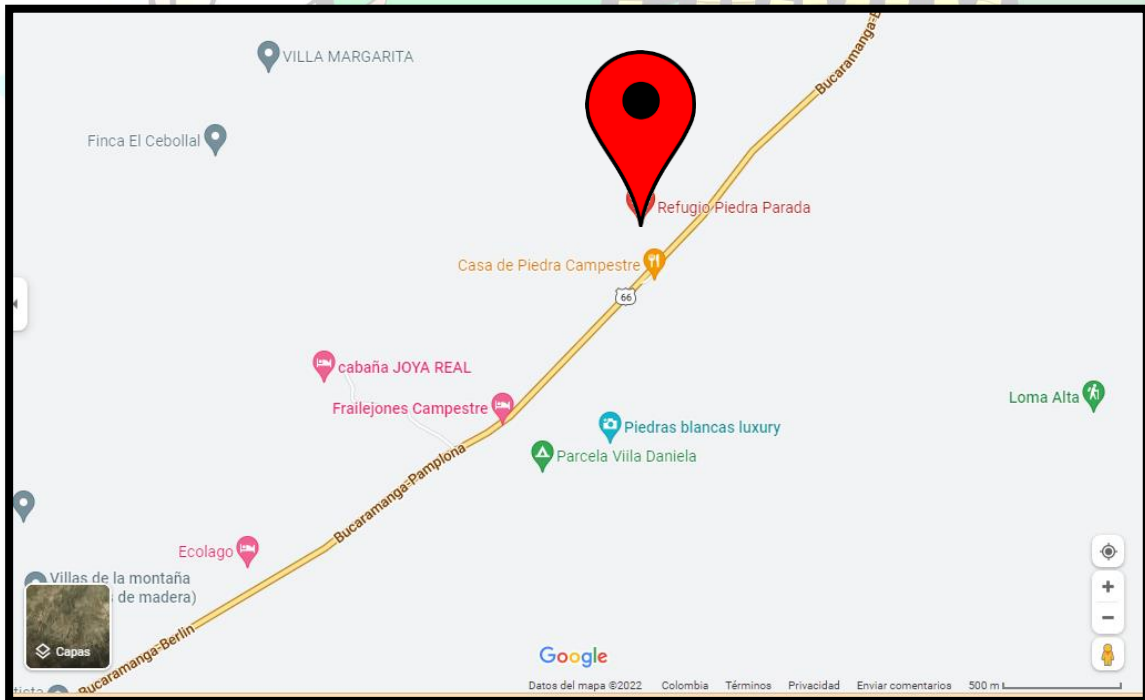
- ✚ El usuario es el responsable de registrar la edad que tenga el niño o niños a la fecha de disfrute de la reserva. En caso de que los datos introducidos no sean correctos, el Hotel no se hace responsable de la prestación del servicio ni de los gastos adicionales que se puedan generar.
- ✚ El menor de edad siempre debe encontrarse en compañía de un adulto, quien es el responsable de su integridad física y bienestar. Refugio Piedra Parada no presta servicio de cuidado de menores de edad ni se hace responsable por bienestar e integridad física. Ningún empleado está autorizado para cuidar a algún menor de edad.

PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

- ✚ Buzón de sugerencias directamente en el Hotel.
- ✚ Código QR en las instalaciones del Hotel para Encuesta de Satisfacción.
- ✚ Por medio de nuestra página web
- ✚ Al correo electrónico: pqrs.refugiopiedraparada@gmail.com

MAPA

La ubicación del hotel es el km 57 de la vía que de Bucaramanga conduce a Cúcuta. En Wazze y Google Maps se encuentra registrado. Ubicación [Aquí](#).



PARA CUALQUIER SOLICITUD DE SU RESERVA EN EL DESTINO, COMUNIQUESE AL 323 230 71 64