	HOTEL ENTRE BOSQUES DE ARVI S.A.S	P-ISR-DA-002
	CIRCULAR INFORMATIVA	Fecha: Enero 2020
	POLITICAS DE SERVICIOS HOTEL	Versión: 1
Unidad Administrativa: Gerencia General		Página: 1 de 2
		Área responsable: Administrador

Políticas Generales:

Con ocasión de la emergencia de salud que actualmente afronta el mundo, es deber del Hotel Entre Bosques de Arvi S.A.S. informar la política aplicable para los casos de solicitud de modificación, cancelación, o desistimiento de los servicios reservados con el hotel.

Sr(a) usuario:

Con la reserva y pago de los servicios que ofrece el hotel ENTRE BOSQUES DE ARVI, el cliente y/o usuario del servicio, declara conocer y aceptar estas políticas detalladas en el presente documento, así como, su aplicación por parte del hotel en el evento en que estás se presenten. Las políticas mencionadas se encuentran disponibles para todos a través de <http://www.entrebosquesdearvi.com/>.

Los medios habilitados para la gestión de cambios, cancelación y/o reembolso en las reservaciones son:

Correo electrónico: administrativo@entrebosquesdearvi.com

Línea celular con WhatsApp: 310 600-8102

Estos cargos aplican para todos los servicios que ofrece el Hotel tales como: hospedaje, eventos, restaurante, Spa etc.

Para nosotros es importante contar con ustedes como clientes, es por esto que los **cambios de fecha no tienen ningún tipo de penalidad**, están sujetos a disponibilidad.

De manera general, la política de cancelación del hotel aplica de la siguiente manera:

- Ninguno de nuestros planes y eventos es Reembolsables. **(NO REMBOLSABLES)**
- Aplica cambio de fecha sujeto a disponibilidad en el hotel. (Según plan)
- Tarifas vigentes hasta 31 diciembre del 2020


La anterior política es aplicable a todos nuestros planes con excepción de aquellos promocionales que tengan estipulado la condición de "No cancelable, no cambio de fecha, aplica solo en semana o similar" para los cuales, aplicará una penalidad del 100% sin importar la fecha de solicitud de la cancelación o cambio de fecha.

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo de la temporada, época del año o tipo de habitación o servicio.

Es importante aclarar que por motivo de "FUERZA MAYOR" actualmente entendido el evento de emergencia mundial (COVID-19), todos los planes son sujetos a disponibilidad en el hotel.

De igual manera la política aplica para: Cancelaciones en temporada alta y días festivos (navidad, Año Nuevo, Semana Santa, verano, días feriados y fechas designadas por el hotel.)

Elaboró: Dirección Administrativa Judy Mercedes Tapias Gil	Aprobó: Gerencia General Adriana Maria Agudelo Trujillo	Recibió: Administrador Cindy Lopez
Fecha:	Fecha:	Fecha socialización:

	HOTEL ENTRE BOSQUES DE ARVI S.A.S	P-ISR-DA-002
	CIRCULAR INFORMATIVA	Fecha: Enero 2020
	POLITICAS DE SERVICIOS HOTEL	Versión: 1
Unidad Administrativa: Gerencia General		Página: 1 de 2
		Área responsable: Administrador

Al tratarse de ofertas, descuentos o cupones, ESTOS SON "No modificables" y en todos los casos de Cancelación o No Show el HOTEL NO efectuará devolución o pago de valores en dinero, No aplica cambios de fecha.

Independientemente de las noches reservadas, de no realizarse el cambio o cancelación en el tiempo y forma antes mencionada, o en caso de no presentarse a utilizar el servicio en la fecha reservada, se APLICARÁ el cargo de "No Show".

Cuando se efectúe la solicitud de cambio de fechas para la prestación de cualquiera de los servicios del hotel, el nuevo servicio estará sujeto a la disponibilidad del hotel.

En todo caso el cliente deberá asumir los costos de la diferencia en tarifas que se encuentre vigente en el tarifario comercial del hotel.

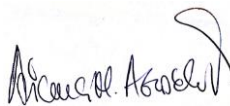
De tratarse de cambios de clientes beneficiarios del servicio, estos deberán cumplir con las disposiciones exigidas para el ingreso de huéspedes al hotel así:

Si son menores de edad deben ingresar en compañía de un familiar o con la debida autorización por escrito de sus padres, registro civil de nacimiento etc.

Estamos Comprometidos con la LEY 1146 DE 2007, Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente.

Procedimiento cliente solicitud cambio de fecha de aplicar:

No	Responsable	Actividad	Documento
1	Cliente.	El cliente presenta su intención de cambio de fecha vía WhatsApp, correo electrónico corporativo o llamada telefónica. Solicitar formato	Formato solicitud cambio fecha "link"
2	Cliente.	Deberá enviar: <ul style="list-style-type: none"> - Formato de solicitud de cambio de fecha debidamente diligenciado. - Soporte o comprobante de pago del servicio adquiridos. 	Formato solicitud de cambio de fecha "link" y otros


Gerente General

Elaboró: Dirección Administrativa Judy Mercedes Tapias Gil Fecha:	Aprobó: Gerencia General Adriana Maria Agudelo Trujillo Fecha:	Recibió: Administrador Cindy Lopez Fecha socialización:
--	---	--