

Condiciones Generales del Servicio
Es requisito indispensable portar documento de identificación.

NOTA. La preliquidación y el valor de este documento es susceptible a modificaciones determinadas por:

1. Consumos adicionales y/o cambios no previstos con anterioridad a la elaboración y utilización del servicio.
2. Cambios legales que rijan en el momento de la utilización del servicio.
3. A la categoría de afiliación y edad vigente en el momento de la utilización del servicio.
4. La liquidación de este recibo es efectuado en forma manual, por ende está sujeto a una última validación en el Centro Vacacional acorde con las tarifas vigentes y la composición final de la reserva. Por la cual, éste constituye un abono al valor de la estadía, discriminado en la factura final.
5. Es de carácter obligatorio presentar el documento de identidad actualizado, cedula, tarjeta de identidad o registro civil para personas de nacionalidad colombiana, y cedula de extranjería, pasaporte o documento diplomático para personas de nacionalidad extranjera.
6. En caso de que la reserva incluya niños, niñas o adolescentes que viajen con personas distintas a los padres, deberán obtener previamente el permiso de al menos uno de los dos, éste debe estar debidamente autenticado ante notario público e indicar el lugar del destino, el propósito del viaje, fecha de ingreso y salida y persona a cargo de los menores dentro de las instalaciones. Este documento es requisito indispensable para el ingreso al hotel y se solicitara al momento del Check in.
7. La entrega de la habitación por parte del centro vacacional en baja temporada es a las 3:00 pm y en temporada alta a las 4:00 pm.
8. El huésped debe hacer entrega de la habitación a la 1:00 pm.

CONDICIONES

1. Es requisito indispensable presentar el original del recibo de depósito en el Centro Vacacional, en caso contrario, el Centro Vacacional no está obligado a prestar los servicios reservados.
2. Los gastos no especificados ni liquidados en el recibo de depósito, deberán ser cancelados por el huésped en el Centro Vacacional.
3. Este recibo es válido únicamente en las fechas indicadas, no tiene validez en caso de presentar alguna enmendadura o tachón.
4. En caso de pérdida o hurto del (los) recibo (s) debe presentar el denuncia respectivo y el trámite será sujeto a verificación por parte de venta en

Bogotá con plazo mínimo de treinta (30) días a partir de la radicación de los documentos.

5. Toda solicitud de reembolso, devoluciones o cambio de fecha de la reserva sin excepción debe realizarse por escrito y atender los siguientes requisitos:

DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS:

- ✓ Para todas las solicitudes de devolución o reembolso efectuadas dentro de los plazos estipulados se retendrá por trámite administrativo el valor de un (1) salario mínimo legal vigente diario, 1 SMLVD.
 - ✓ Para todas las solicitudes de devolución o reembolso efectuadas dentro de los plazos estipulados cuyo pago se haya realizado con tarjeta, además del trámite administrativo y las penalidades a las que haya lugar, se retendrá el costo que la entidad financiera cobra por comisión. Si el pago fue hecho con tarjeta Compensar no se devolverá el dinero en efectivo sino se recargara nuevamente el monto a la Tarjeta Compensar manteniendo el cobro por cargos administrativos y penalidades.
 - ✓ No se manejan penalizaciones si la reservación es cancelada con:
 - a) Mínimo 8 días calendario antes de la fecha de entrada del usuario en alta temporada.
 - b) Un (1) mes de anticipación para temporada de Semana Santa y temporada de fin de año.
 - c) Cuarenta y ocho (48) horas en baja temporada.
 - d) Motivos de fuerza mayor.
 - ✓ Se realizarán reembolsos presentando los documentos soporte y el trámite estipulado será de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicados.
 - ✓ Para hacer efectivo el desembolso o devolución el usuario deberá presentar:
 - a) Carta con los motivos por los cuales cancela la reserva y el número de cuenta bancaria en el cual se le abone el dinero; el titular de la cuenta debe ser el titular del recibo de depósito.
 - b) Fotocopia del documento de identificación.
 - c) Certificación bancaria en caso que el reembolso sea por transferencia.
 - d) Recibo (s) de depósito original (es).
 - e) Documentos soportes en caso de cancelación de reserva por fuerza mayor.
6. Después de seis (6) meses de la fecha de cancelación de la reserva se retendrá un valor de cuatro (4) Salarios Mínimos Legales Vigentes Diarios SMLVD por trámite administrativo y Compensar tendrá un tiempo máximo de sesenta (60) días para responder por la solicitud.

7. Cancelaciones

- a) Si la reservación es cancelada con menos de ocho (8) días calendario de anticipación a la fecha de alojamiento en alta temporada, con menos de un (1) mes de anticipación a la fecha de ingreso para las reservas de planes de Semana Santa y Fin de Año y cuarenta y ocho (48) horas en baja temporada se retendrá el 2,5% del valor total de la reserva.
 - b) Si la reservación es cancelada con menos de veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha de reserva se aplicara NO SHOW (*).
 - c) Cuando el huésped no se presenta en el Centro Vacacional, la reservación será cancelada pasadas veinticuatro (24) horas de la fecha estimada de llegada y se aplicara NO SHOW (*).
8. Todos los cambios generados por causa de fuerza mayor (*), deberán ser comprobados en las oficinas de venta Bogotá anexando los documentos que acrediten el suceso (únicamente serán validos con la presentación de los documentos soporte) para realizar el correspondiente reembolso, sin la aplicación de la penalización.

(* NO SHOW:

- Si una reserva total (el grupo total de viajeros) no se presenta en el Centro Vacacional se le cobrará no show por la primera noche (cobro de la primera noche).
- Si uno o más integrantes de la reserva no se presenta en el Centro Vacacional, éste cobrará la totalidad de la estadía de esta (s) persona (s).

(* **FUERZA MAYOR:** Son todas las circunstancias imprevistas ajenas a las personas que afectan el curso normal de sus actividades y que se puedan demostrar. Son ejemplos de fuerza mayor, el fallecimiento de un familiar, un accidente, problemas de orden público o movilidad, entre otros.

- a) Acta de defunción o incapacidad medica expedida por una empresa de salud según el caso.

9. Modificación ó Aplazamientos

- a) Toda solicitud de cambio o modificaciones de la reserva sin excepción, debe realizarse por escrito.
- b) Si el huésped solicita cambio de fecha de reservación y las tarifas se incrementan para la nueva fecha solicitada deberá asumir la diferencia tarifaria.
- c) Si el usuario solicita cambio en la fecha de reservación y su categoría de afiliación a Compensar en Caja de Compensación Familiar

cambia para la fecha solicitada deberá asumir la diferencia tarifaria, igualmente, si la edad de los niños cambia, deberá ajustarse el valor de acuerdo a la edad correspondiente del niño al momento de hacer uso del servicio.

- d) Se aceptan modificación o aplazamientos de la fecha de reservación únicamente si la solicitud se realiza por escrito con menos de ocho (8) días calendario de anticipación a la fecha de alojamiento en alta temporada, con menos de un (1) mes de anticipación a la fecha de ingreso para las reservas de planes de Semana Santa y Fin de Año y cuarenta y ocho (48) horas en baja temporada, de lo contrario se aplicara el cobro de NO SHOW.
- e) Se aceptan cambios en la fecha de reservación en un término no superior a seis (6) meses y en máximo dos (2) oportunidades.
- f) Si la reserva es modificada en la acomodación en el momento del Check In se aplicará la tarifa de acuerdo al número de personas alojadas y se cobrará NO SHOW para toda la estadía de la (s) persona(s) faltante(s).
- g) El usuario debe comunicarse a la Central Telefónica 3077001 o dirigirse a los Puntos de Atención de Turismo donde comunique los motivos por los cuales aplaza la reservación, los números de recibos de caja con los que efectuó el pago y la nueva fecha de la reserva, previa confirmación de la disponibilidad existente que venta le indique con anterioridad.
- h) Todo cambio o modificación en la reserva está sujeto a la disponibilidad existente por tipo de habitación según grupo familiar.

En caso de cualquier eventualidad, comuníquese en Bogotá en la central telefónica 307 7001 de 7 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y los sábados, domingos y festivos de 8 a.m. a 5 p.m. para el Hotel Lagomar El Peñón en Girardot al teléfono 887 2730 o para el Centro Vacacional Lagosol al teléfono 839 2929 las 24 horas.

Señor usuario: Su opinión es muy importante para nosotros. Cuéntenos su experiencia diligenciando nuestros formatos de opiniones y sugerencias y deposítelo en los buzones dispuestos en las sedes, página web ó Central Telefónica 307 7001.