

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: 02 de febrero de 2021

Bienvenido a El Refugio Monte Oscuro

Lee con atención estos términos y condiciones (T&C). Si accedes a este sitio o adquieres los servicios turísticos ofrecidos por el Refugio Monte Oscuro, significa que estás de acuerdo, en su integralidad, con estos T&C que a continuación se estipulan. Si las disposiciones aquí señaladas no son claras o no estás de acuerdo con alguna de ellas, por favor, absténgase de adquirir los servicios publicados.

Proteger tu privacidad es muy importante para el refugio monte oscuro. Revisa nuestra política para el tratamiento de datos personales para que comprendas nuestro compromiso de mantener tu privacidad, así como el uso y divulgación de tu información protegida.

Cualquier inquietud comunicarse con El refugio Monte Oscuro por medio de la página web [www.elrefugiomonteoscuro.com](http://www.elrefugiomonteoscuro.com), el correo electrónico [elrefugiomonteoscuro@gmail.com](mailto:elrefugiomonteoscuro@gmail.com), llamada telefónica o whatsapp 304 1036525

### SECCIÓN 1. RECOMENDACIONES

Vivir una experiencia inmerso en la naturaleza es sin duda alguna una de las mejores aventuras que puedes tener en tu vida. En El Refugio Monte Oscuro queremos que cuentes con los elementos necesarios para estar informado, atento y con el chip de aventura encendido.

En este momento de encuentras compartiendo hábitat con algunas especies de animales y podrás encontrarlos en tu camino, por ejemplo, insectos venenosos como orugas peluche o gusanos pollo, alacranes, murciélagos, arañas, culebras, entre otros.

- 1.1 Desde tu ingreso harás parte de un paisaje natural que se debe cuidar, por eso no debes arrancar plantas, talar árboles, ni arrojar residuos de alimentos, envases, etc.
- 1.2 Evitar dejar comida abierta dentro de las cabañas ya que hay animales cerca y pueden consumirla.
- 1.3 Encender algunas luces de la cabaña para evitar que lleguen a animales en la noche.
- 1.4 Al pararte para ir al baño en la noche ilumines tu camino.
- 1.5 Revises tus zapatos antes de ponértelos.
- 1.6 Mantener cerrados los bolsos y maletas para que no ingresen animales
- 1.7 Si te encuentras con algún animal no lo toques, (en especial niños).
- 1.8 Llama a la persona encargada y capacitada para aplacar el riesgo.
- 1.9 Mantén la calma, si no hay contacto con ellos nada ha de suceder.
- 1.10 No lanzarse al río ni nadar en él, sin el chaleco salvavidas.

- 1.11 Si un huésped, o un grupo de huéspedes desean poner música en su cuarto le solicitamos asegurarse de que la música que usted ponga no tenga un nivel de volumen que se pueda escuchar en la habitación de al lado.
- 1.12 Cuidamos mucho la privacidad, por eso está prohibido tomar fotos donde aparezcan huéspedes que no sean de su grupo.
- 1.13 No usar la ducha y el jacuzzi en caso de lluvia o tormenta.
- 1.14 Por tu seguridad y la nuestra, no encender fuegos en el hotel ya que pueden provocar accidentes.
- 1.15 El Establecimiento cumple con los requisitos exigidos en la Ley 1335 de 2009 Antitabaco, por lo cual se prohíbe fumar tabaco o cualquier otra sustancia, dentro de las instalaciones.
- 1.16 Consumir licor con responsabilidad.
- 1.17 El consumo y distribución de alcohol está prohibido para menores de edad en todos los hoteles, Art 1 Ley 124/94 y demás normas vigentes.
- 1.18 Se prohíbe el consumo de sustancias psicoactivas.
- 1.19 Se prohíbe el ingreso de armas de fuego.

## **SECCIÓN 2. RESPONSABILIDADES**

- 2.1 El Refugio se compromete a transmitir al tomador, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características de los servicios que desea adquirir; mantenerse a disposición del tomador para atender y resolver de cualquier duda o inconveniente que le surja relacionada con la prestación del servicio; prestar un acompañamiento permanente al tomador a través de los medios idóneos y los horarios establecidos; prestarle asesoría relacionada con los servicios de los terceros; procurar que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre el tomador y el tercero afiliado y garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos utilizados.
- 2.2 El Refugio Monte Oscuro proporciona los servicios de hospedaje acorde a las condiciones suministradas y debe garantizar el uso de dicha habitación, durante el lapso de tiempo pactado en el contrato. Se entregará la cabaña debidamente amoblada y en perfectas condiciones de uso e higiene y está obligado a gestionar la limpieza diaria de dicha cabaña.
- 2.3 El Refugio no debe bloquear de manera alguna, el uso de la habitación reservada; teniendo como excepción solo para la realización de las reparaciones que sean urgentes e indispensables.
- 2.4 El huésped deberá servirse de la habitación sólo como hospedaje y tener una conducta adecuada en las instalaciones y con el personal que ofrece el servicio en el Establecimiento, absteniéndose con ello de usar esta o cualquier área común del establecimiento para realizar reuniones o fiestas no autorizadas por la administración.
- 2.5 El huésped deberá conservar y devolver la habitación en buen estado, tal como lo recibió y se responsabiliza de todo daño material, pérdida de lencería, objetos de adorno del alojamiento y de los daños ocasionados por sus acompañantes, el valor deberá ser pagado por el huésped.

Si es el caso dar aviso al encargado de cualquier daño que se presente, y se hará responsable por los daños que su omisión cause.

- 2.6 El huésped será responsable de cualquier daño que él o sus acompañantes causen en El Refugio, a equipos, habitaciones, espacios exteriores, daños a otros huéspedes, empleador o terceros y acepta que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a terceros y en general a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos.
- 2.7 El Refugio podrá cancelar el servicio después de su inicio y hacer que el huésped se retire en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad, uso y comportamiento exigidas en las instalaciones, o cuando el huésped cause agresiones físicas o psicológicas a los demás huéspedes o a terceros, o cuando su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen.
- 2.8 El huésped no debe conceder el uso de la habitación rentada en este contrato, en todo o parte, a otra u otras personas.
- 2.9 No se permite visitas a los huéspedes en el hotel.
- 2.10 Se recomienda a los huéspedes que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes, durante el transporte. El Refugio no se hará responsable en ningún momento por la pérdida de equipaje, objetos personales dentro de vehículos, de daños o pérdida de vehículos o pérdida de cualquier objeto personal del TOMADOR y/o su acompañante si es el caso que se presenten dentro o fuera de las instalaciones de El Refugio. Se recomienda constituir póliza para asegurar equipaje, automóviles u otros elementos. El tomador podrá pedir que una persona del equipo de El Refugio custodie objetos de valor suyos o de sus acompañantes, si no lo hace no se responderá por daños o pérdidas de los mismos.
- 2.11 Todo objeto o artículo olvidado por el huésped en las habitaciones, se mantendrá guardado por un tiempo límite de un (1) mes. Si el huésped se contacta con el Establecimiento, los objetos olvidados se le enviarán contra entrega siempre y cuando no sean artículos tecnológicos de alto valor.
- 2.12 Las fotografías, videos, así como cualquier otro material producido por El Refugio Monte Oscuro durante el hospedaje o las actividades que se desarrollen, son propiedad de éste únicamente, así como lo son los derechos patrimoniales y morales sobre el mismo. Podrá usar dicho material para cualquier propósito, a su discreción, sin limitación alguna siempre y cuando se cuente con un permiso por parte de los huéspedes que aparezcan en el material.
- 2.13 El huésped admite que la práctica de deportes, ejercicios físicos, utilización de herramientas y en general de toda la actividad que signifique un riesgo físico está bajo su responsabilidad, por tanto, exime al alojamiento de dichas circunstancias y consecuencias y se compromete a cumplir con el reglamento y el código de conducta para huéspedes.
- 2.14 El huésped debe seguir instrucciones de la administración de acuerdo a los lugares que puede transitar y los que tienen restricciones como las zonas de cocina, almacenaje, maquinaria, etc.
- 2.15 El tomador es consciente de los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por El Refugio en sus instalaciones y los riesgos que implica el hospedaje

en un lugar al aire libre. Que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del hospedaje pueden ser de alto riesgo, lo cual contempla ciertos riesgos a sufrir daños sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, desarrollo de la actividad ofrecida a grandes alturas, condiciones de las rutas o de las carreteras que requieran ser tomadas, entre otros. Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

- 2.16 El Refugio no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el tercero proveedor ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la ejecución del mismo. EL TOMADOR se hará responsable por informar de manera oportuna y por escrito a El Refugio de cualquier incidente, queja o sugerencia que surja en torno al tercero proveedor, sin asumir responsabilidades de devolución de dinero. Para el caso en que El Refugio obre como agente comercial de productos de terceros prestadores de servicios de viajes y viajes de aventura, aquel se responsabilizará frente al tomador de informar de la existencia y características de los servicios ofrecidos por el tercero proveedor con base en la información previamente suministrada y sobre la cual El Refugio presume su veracidad; a poner en contacto al tercero proveedor y al tomador interesado; a transmitir al tomador, de manera clara, concisa y completa, la información adicional que pudiera requerir el tomador sobre el servicio prestado por el tercero proveedor; a mantener informados al tomador y al tercero proveedor, de cualquier situación que pudiera incidir en la suscripción del contrato o su correcta ejecución; a resolver al tomador cualquier duda que con su conocimiento pudiere solucionar en relación con los productos de terceros proveedores; prestar su colaboración para que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre el tomador y el tercero proveedor.
- 2.17 El huésped se compromete a cumplir con todo lo dispuesto en la ley 1335 de 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la ley 679 de 2001/ Resolución 3840 de 2009, la cual adopta las medidas para contrarrestar y prevenir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística. Por tanto durante su estadía debe respetar y mantener una actitud que no atente contra la integridad física, psicológica de los menores de edad presentes en el alojamiento, en caso de incumplimiento se adoptarán las medidas necesarias estipuladas por la ley y asumirá las sanciones y penas establecidas por el estado colombiano.
- 2.18 El huésped se compromete a tener una conducta adecuada con el medio ambiente, por tanto, debe tener en cuenta que según la ley 599 de 2000 es ilegal la comercialización de flora y fauna silvestre y según la ley 63 de 1986 está prohibido la comercialización de bienes culturales, en caso de su incumplimiento asumirá las consecuencias legales a las que haya lugar. Ley 103 de 1931 por la cual se fomenta la conservación de los monumentos arqueológicos y/o patrimonio cultural de nuestra región. Ley 17 de 1981 sujeta al régimen de responsabilidad que reglamentan la protección de flora y fauna de nuestra región.

- 2.19 El establecimiento cumple con los requisitos exigidos en el Decreto 4000 de 2004 Referente al Control de Extranjeros.
- 2.20 Ambas partes se comprometen en cumplir con todas las demás obligaciones que el Código de comercio y la ley del consumidor establecen.
- 2.21 El huésped es consciente y conoce del hecho que para viajar en Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos de El Refugio, éste debe contar con los documentos requeridos, tales como visa, vacunas, certificados, entre otros, el TOMADOR será el único responsable por cumplir con la presentación de los documentos requeridos en cualquier momento por él, así como por las consecuencias acarreadas por cualquier incumplimiento relacionado.

### **SECCIÓN 3. RESERVAS**

- 3.1 El huésped declara conocer la tarifa de alojamiento que ha sido confirmado mediante correo electrónico o mensaje de texto Whastapp y se obliga a pagar su valor total mediante Wompi o transferencia electrónica.
- 3.2 Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Los precios del alojamiento están calculados con base en acomodación por persona, deberá verificar en cada cabaña la capacidad mínima y máxima permitida.
- 3.3 Cuando al hotel se presenten menos personas de las reservadas y no se haya informado oportunamente a El Refugio, se perderá su depósito de reserva.
- 3.4 Todos los precios y tarifas publicados en este sitio, están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso y a la regulación de regla tarifaria de planes hoteleros. No obstante, la tarifa que se le confirme al momento de efectuar la compra del plan NO varía. En todo caso El Refugio garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos.
- 3.5 Las cotizaciones generadas muestran disponibilidad y valores en el momento de su emisión, éstas no implican la confirmación de cupos. La cotización no garantiza la disponibilidad en el hotel cotizado, ni las tarifas allí señaladas, si la reserva y pago de los servicios del plan de viaje se realiza posteriormente. La reconfirmación está sujeta al pago total de la reserva.
- 3.6 Para los planes turísticos en los que se acuerde un plazo para su pago, se respetará el precio pactado a partir de la confirmación del pago dentro de los plazos establecidos.
- 3.7 Para algunos planes pueden existir vigencias y condiciones particulares que exceptúan la aplicación de las condiciones específicas aquí descritas. En este sentido se debe consultar las características, las condiciones y las restricciones antes de adquirir el plan deseado.
- 3.8 La tarifa incluye el plan de alimentación que se compone de 3 comidas del fogón tradicional, desayuno, almuerzo y cena que están determinadas con anterioridad por la administración, si desea algo diferente a lo propuesto en el menú deberá pagar un costo adicional.
- 3.9 El horario para el desayuno es de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. El horario para el almuerzo es de 12:00 m. a 3:00 p.m. El horario para la cena es de 6:00 p.m. a 8:00 p.m. Si no se atiende al llamado para comer, se perderá la comida correspondiente y no tendrá derecho a ningún reembolso.

- 3.10 El horario de la cocina es de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. fuera de este horario no hay servicio de alimentación, si se requiere algo se debe comunicar directamente al encargado para que el verifique si es posible conseguirlo
- 3.11 Las condiciones del servicio de alimentación incluido en el plan de viaje serán suministradas por el hotel desde el momento del check in y hasta el check out.
- 3.12 No se incluirán dentro del precio de los servicios aquellos aspectos que no se incluyan expresamente en la oferta estándar que aparezca en lo que incluye el servicio dentro de la página de Internet o aquella oferta ajustada que sea aceptada por El Refugio Monte Oscuro y que se haya enviado al Tomador. LAS TARIFAS NO INCLUYEN: bebidas, actividades en el río, servicio de lavandería, cajilla de seguridad, asistencia médica, medicina, propinas y los cargos que expresamente no se especifiquen en el plan que se adquiera.
- 3.13 Niños de 0 a 4 años de edad son gratis, compartiendo habitación con mínimo un adulto pago, a partir de los 10 años se considera adulto y se cobrará como tal. Es indispensable indicar las edades de los niños integrantes de un grupo familiar al solicitar la reserva y la confirmación de los servicios.
- 3.14 Si en la reserva viaja algún menor de edad en compañía de alguno de sus padres y con el fin de hacer el proceso de registro en el Hotel deberá presentar en la recepción del Hotel la tarjeta de identidad, pasaporte vigente y /o registro civil. Si el menor no viaja con sus padres, es requisito que presente copia del registro civil de nacimiento donde demuestre el parentesco, copia de la cédula de ciudadanía de los padres y el formato de autorización firmada y autenticada por ambos padres.
- 3.15 Somos Petfriendly, permitimos el alojamiento de mascotas bajo la responsabilidad de sus dueños y son sus dueños quienes deberán responder a cualquier daño material, daños a terceros y/o perjuicios que cause a sí mismo. De igual forma corre por cuenta de su dueño su alimentación e hidratación durante su estadía.
- 3.16 Existen dos clases de ofertas: OFERTAS ESTÁNDAR: Son las ofertas que ofrece El Refugio a través de su página web o redes sociales y sobre las cuales se acepta el contenido y las condiciones expresamente establecidas en ella. OFERTAS PERSONALIZADAS – HOSPEDAJE A LA MEDIDA: Son las ofertas que son diseñadas particularmente con destino a un determinado TOMADOR interesado, y que exceden, modifican o complementan las ofertas estándar.
- 3.17 El horario de Check-in es a las 12:00 m. y el Check out: 10:00 a.m. La entrega de habitaciones debe hacerse antes de las 12:00 M, posterior a esa hora si el huésped no hace el proceso de salida del Hotel se cobrará una noche adicional, sin perjuicio de la entrega de la habitación.
- 3.18 El huésped puede permanecer en las instalaciones del Refugio sin costo alguno antes y después de las horas del Check in y Check out informando previamente a la administración y cumpliendo con las normas y responsabilidades antes mencionadas.
- 3.19 La utilización parcial del día de alojamiento causa el pago de la tarifa completa.
- 3.20 Las entidades gubernamentales o administrativas nacionales y/o extranjeras podrán imponer a los planes de viaje nuevos impuestos, tasas, contribuciones u otros cargos adicionales, los cuales pueden no estar contemplados en la venta de los servicios turísticos y deberán ser asumidos por el cliente.

- 3.21 No manejamos sobreventa hotelera, El Refugio siempre va a respetar la reserva del tomador de acuerdo a las características pactadas

#### **SECCIÓN 4. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO**

- 4.1 Por ningún motivo hacemos devolución de dinero
- 4.2 Podrá modificar la reserva con 7 días de antelación a la fecha de llegada sin ninguna penalización y podrá reprogramar la fecha de alojamiento sin perder el depósito.
- 4.3 En caso de cancelación dentro de los 7 días antes del check-in será cobrado el valor total de la primera noche de estadía.
- 4.4 Si el cliente cancela el servicio durante su desarrollo perderá el ciento por ciento (100%) del valor pagado.
- 4.5 La vigencia de las reservas es de 11 meses contados a partir del momento que se realiza el primer depósito en dinero, después de este periodo se genera la pérdida total del dinero. Se aplicará una penalidad de gastos administrativos equivalente a \$50.000 COP por reserva, a partir de la tercera cotización que el cliente solicite en un proceso de cruce de cuentas, adicionalmente se aplicara esta penalidad por cada solicitud de reembolso que se tramite por cualquier concepto y esta penalidad no es exonerable.
- 4.6 Las fechas de viaje mantienen la misma temporada, el mismo ciclo de días de la semana, el mismo número de noches y de huéspedes inicial. Si hay algún cambio en estas características el huesped debe asumir el excedente.
- 4.7 El Refugio Monte Oscuro no estará obligado a reembolsar ninguna suma si por causas ajenas El Tomador no se presenta oportunamente el día de su reserva o llega con posterioridad. Sin perjuicio de lo anterior, se reserva la opción de efectuar los reembolsos que considere, en caso de que la cancelación del viaje se deba a razones personales o de fuerza mayor.
- 4.8 Para ofertas personalizadas, el porcentaje del pago (50%) que constituye el depósito, le da derecho al tomador a que se respete su cupo en el servicio y será tenida en cuenta como un pago anticipado del mismo. El pago del saldo, se deberá pagar en una o varias cuotas de acuerdo a las condiciones definidas en la oferta seleccionada. El Refugio se reservará el derecho de cancelar la reserva y cobrar una multa equivalente al depósito, en el evento en que el tomador no realice uno o más pagos de manera oportuna.
- 4.9 El Refugio Monte Oscuro, quedará eximido de las obligaciones contratadas en los casos de fuerza mayor o caso fortuito que se presenten situaciones ajenas a su voluntad tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y/o cualquier otra circunstancia por fuera del control de la compañía tales como accidentes, alteración repentina del estado de las vías, dificultades mecánicas, daños de los vehículos, condiciones meteorológicas adversas. En todo caso El Refugio garantiza que las nuevas

condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

#### **SECCIÓN 4. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

- 4.1 El Refugio Monte Oscuro valora su privacidad. No proporcionaremos su información personal a nadie más. Cuando envíe información personal como su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono, no daremos ni venderemos esta información a ninguna empresa externa para ningún uso. La información que proporcione se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente para respaldar su relación de cliente con nosotros. Contamos con las medidas de seguridad adecuadas para proteger contra la pérdida, el mal uso o la alteración de la información que hemos recopilado de usted en nuestro sitio.
- 4.2 Toda la información contenida en este sitio web, incluido el diseño del sitio, los gráficos y el texto, son propiedad intelectual de la marca Monte Oscuro. Cualquier otra marca comercial, nombre de compañía, nombre de producto y / o logotipos establecidos en este sitio web son propiedad de sus respectivos dueños.