



TERMINOS POLITICAS Y CONDICIONES PARA CLIENTES

Las tarifas de alojamiento se expresan en pesos colombianos y puede ser modificado sin previo aviso, de acuerdo a las instrucciones del gobierno.

MÍNIMA ESTADÍA:

Estadía mínima de 3 noches en Temporada Alta

Estadía mínima de 2 noches en Temporada Baja.

LA TARIFA INCLUYE:

Bebida de Bienvenida

Alojamiento según acomodación y fecha de viaje

Ingresan con Almuerzo y cena, salida con desayuno

WIFI ilimitado en todas las áreas comunes del hotel y habitaciones. No hay servicio en playa o piscina

Visita al Bio Parque, Kayaks y tablas de Paddle Board

NO INCLUYE:

Transporte Cartagena o Tolú, favor revisar la información de COMO LLEGAR y los operadores aliados. El hotel no se hace responsable por gastos adicionales generados por transporte marítimo fuera de los horarios estipulados.

Impuesto de zarpe desde Cartagena \$18.500 COP

Impuestos no incluidos en el alojamiento

Almuerzo ultimo día valor adicional de \$40.000

Snacks y bebidas extras

Entrega de habitaciones (CHECK-IN): a partir de las 15 horas

Salida de habitaciones (CHECK-OUT): hasta las 11 horas

Horario de Bares de 11:00 AM a 12:30 PM

COMPROMISO DEL HUESPED:

Los huéspedes se comprometen a tener un buen comportamiento durante la estadía en el inmueble, respetando los demás huéspedes, así como cuidando las instalaciones del hotel, se prohíbe el comportamiento que atente contra las normas de la ley salud pública y la tranquilidad de las personas alrededor. Todas las situaciones de incumplimiento podrán suponer o a una suspensión inmediata del alojamiento y dará lugar a la terminación inmediata del contrato y la salida de la propiedad.

Recuerda que estamos en una isla agradecemos su colaboración con el uso adecuado del agua y la disposición correcta de la basura.

Como parte de nuestra política ambiental limitamos el uso de plástico de un solo uso, les invitamos a participar de esa causa. Esta prohibido el ingreso de neveras, alimentos, bebidas, licores; se aplica cargo de descorche en caso de incumplimiento y dispositivos de sonido que alteren la tranquilidad de los demás huéspedes.

EL HOTEL ISLA PALMA con RNT No. 65926, se acoge a la cláusula de responsabilidad establecida en el artículo 3 del decreto 053 de 2002; al decreto 2438 de 2010 y sus posteriores reformas. El Hotel Isla Palma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 Ley 679 de 2001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad; advierte al turista que el abuso sexual es castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.

Isla Salamanquilla, Archipiélago San Bernardo – Cartagena

www.HOTELISLAPALMA.COM

**HORARIO DE SILENCIO:**

El hotel cuenta con un horario de silencio comprendido desde las 12:30 pm hasta las 8 a.m. en las áreas alrededor de las habitaciones.

POLITICA DE SONIDO & TRANQUILIDAD:

En las áreas comunes como restaurante, bares, piscina y playa, tenemos música especial para cada ambiente a un volumen agradable para todos, le pedimos por favor se abstenga de prender parlantes, imagínense cada mesa con su música resultaría incómodo y aturdido, si desea llevar su música puede escucharla con audífonos o escucharla en un volumen moderado por respeto a las demás personas que se encuentran cerca.

NO FUMAR:

Nuestras habitaciones y espacios abiertos son espacios libres de humo por lo tanto no está permitido fumar en ninguna zona del establecimiento la omisión tendrá un recargo que serán cargados automáticamente a su cuenta de \$1.000.000 COP.

LLAVES PÉRDIDAS:

en el momento de recibir las llaves o habitación se hace responsable de la misma y en caso de pérdida se realizará un cargo automático por valor de \$50.000 COP

MENORES DE EDAD (menores de 18 años):

Por disposiciones de ley, todo niño o menor de edad debe presentar documento de identificación a su llegada al Hotel (Registro civil o tarjeta de identidad) y estar acompañado por alguno de sus padres o un adulto responsable sin excepción. En caso de que el cliente no presente alguno de los documentos aquí indicados, el Hotel se reserva la facultad de no permitir el ingreso de la persona o personas del grupo que no presenten los documentos completos.

POLÍTICA DE NIÑOS:

Niños de 4 a 7 pagan tarifa de niño y su menú es infantil, tiene una cama adicional a su reserva. Menores de 4 años no tienen ningún cobro y duermen en la misma cama con el adulto responsable.

MASCOTAS:

El hotel permite en algunas ocasiones el ingreso de mascotas bajo previa solicitud, solo se aceptarán razas pequeñas, con un peso máximo de 5 kilogramos y que su raza no sea considerada potencialmente peligrosa según el Código Nacional de Policía de Colombia. Debe reportarse el ingreso de la mascota en la reserva y deben presentar el carnet de vacunas, de lo contrario no se le autorizara el ingreso y los cupos de mascotas son limitados. La mascota desde estar todo momento con sus dueños, y en el área del restaurante estar con su correa. La mascota no puede ingresar al Bioparque de Reserva Natural ya que en el se encuentran animales en su estado natural como aves y mamíferos que debemos cuidar. Valor \$75.000 Adicional a su reserva

NO ABUSO SEXUAL:

El hotel el hotel Isla Palma está comprometido con el código de conducta contra la explotación y violencia sexual infantil y en cumplimiento de los artículos 16 y 17 de la ley 679 de 2001 que advierte sobre las consecuencias legales de la explotación y abuso sexual de menores de edad

EL HOTEL ISLA PALMA con RNT No. 65926, se acoge a la cláusula de responsabilidad establecida en el artículo 3 del decreto 053 de 2002; al decreto 2438 de 2010 y sus posteriores reformas. El Hotel Isla Palma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 Ley 679 de 2001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad; advierte al turista que el abuso sexual es castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.

CANCELACIONES & REEMBOLSO:

Toda cancelación y solicitud de reembolso generará de forma automática y sin excepción, un cargo por gastos administrativos de \$50.000, además de los cargos que correspondan según lo detallado en el párrafo de cancelaciones y penalidades. Los gastos financieros por comisiones y/o transferencias generados en los procesos de reintegros serán descontados del monto total del reintegro.

Las tarifas de OFERTA no tienen desembolso, únicamente cambio de fecha con cargo administrativo

Las reservas de grupos se aceptan cambios de fecha 60 días antes y aplican penalidad del 50% valor de la reserva.

PENALIDADES:

✓ TEMPORADA BAJA:

Desde el 17 de enero de 2020 hasta el 26 de marzo y desde el 5 de abril hasta el 20 de diciembre de 2021

- 16 ó + días al check in se reembolsará 90% del total del plan.
- Entre 15 y 5 días se reembolsa el 50% del total del plan.
- Menos de 5 días no se harán reintegros.

✓ TEMPORADA ALTA:

Desde el 27 de marzo hasta el 4 de abril de 2021 y diciembre 21 de 2021 a Enero 16 de 2022

- 30 ó + días al check in se reembolsa 90% del total del plan.
- Entre 29 y 10 días se reembolsa el 50 % del total del plan.
- Menos de 10 días no se harán reintegros.

CAMBIOS DE FECHA:

Los cambios de fecha o cancelaciones de reservas, serán recibidos únicamente de forma escrita por correo electrónico repcion@hotelislalpalma.com – ventas@hotelislalpalma.com o info@hotelislalpalma.com

Todo cambio de fechas de reservas confirmadas generará de forma automática y sin excepción, un cargo por gastos administrativos de \$50.000, además de los incrementos por cambios de tarifa o temporada.

EXCEPCIONES:

No aplican penalidades en caso de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad del titular de la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad. La solicitud de exoneración debe acompañarse del(os) correspondiente(s) soporte(s) y presentarse dentro de los 15 días corrientes contados a partir de la fecha inicial del viaje, vía correo electrónico.

El cliente y /o agencia debe enviar los siguientes documentos para tramitar un estudio de exoneración:

Por muerte:

Acta de defunción.

Registro civil de nacimiento de cada pasajero.

Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

Por enfermedad:

Soporte médico o Incapacidad médica firmada y sellada por médico tratante.

Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los pasajeros a exonerar.

Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

EL HOTEL ISLA PALMA con RNT No. 65926, se acoge a la cláusula de responsabilidad establecida en el artículo 3 del decreto 053 de 2002; al decreto 2438 de 2010 y sus posteriores reformas. El Hotel Isla Palma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 Ley 679 de 2001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad; advierte al turista que el abuso sexual es castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.



Por cambios Operacionales:

Certificado expedido por la aerolínea sujeto a verificación.

Todo lo anterior debe enviarse vía correo electrónico, con el fin de dar respuesta a la solicitud.

NO PRESENTADOS (NO SHOW):

Toda reserva confirmada que no se presente el día previsto de llegada, tendrá un cargo por penalidad equivalente al total de la estadía más impuestos, por cada habitación no utilizada, quedando a disposición del Hotel la venta de la misma.

SALIDA ANTICIPADA (EARLY DEPARTURE):

Las salidas anticipadas están sujetas a cobro de penalidad del total de la estadía más impuestos. Excepto por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado. Ejemplo; razones de clima, huracanes, terremotos, actos de terrorismo, calamidad o emergencia médica. En estos casos se reintegrará los valores de acuerdo a las penalidades y gastos administrativos correspondientes.

ENTREGA DE LA HABITACION (CHECK IN) / SALIDA POSTERIOR A LA HORA ESTABLECIDA (EARLY CHECK-IN / LATE CHECK-OUT):

Las habitaciones son entregadas hasta las 15:00, si su llegada a la Isla es temprano, le invitamos a guardar su equipaje en recepción y disfrutar de las instalaciones del hotel, mientras le entregan su habitación.

Su Entrega de la Habitación o Check out es hasta las 11:00, los invitamos a entregar para poder organizar la limpieza y desinfección.

POLÍTICA DE RETRACTO:

Cuando reserve nuestros servicios a través de www.hotelislapalma.com o de la Central de Reservas, podrá ejercer el derecho de retracto a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a partir de la confirmación de compra. El retracto no procederá para reservas cuya fecha de ingreso sea antes de cinco días. Para retractarse, envíe un correo electrónico a info@hotelislapalma.com, si realizó su compra a través de la página web, o comuníquese con la Central de Reservas si realizó su compra por dicho canal. El reembolso del dinero se realizará sin deducciones de ninguna clase, mediante consignación bancaria a nombre del titular de la reserva o mediante reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, según el método de pago utilizado, dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del retracto.

RESERVACIONES AGENCIAS DE VIAJE:

Para efectuar las reservas de habitaciones agradecemos hacernos llegar los siguientes requerimientos de cada huésped al correo de ventas@hotelislapalma.com – comercialagencias@hotelislapalma.com

Nombre y apellido del huésped y acompañantes y/o niños si los hay con sus números de pasaporte, nacionalidad y edad de los niños.

Vuelo, hora de llegada y tipo de acomodación (sencilla, doble, persona adicional, etc.)

Correo, numero de contacto.

Después de confirmada la reserva tiene 24 horas para enviarnos el anticipo de su reserva, previo a la llegada de los huéspedes la reserva debe estar 100% cancelada, de lo contrario no se le prestaran los servicios.

Váucher de servicio emitido por agencia con información de huésped.

EL HOTEL ISLA PALMA con RNT No. 65926, se acoge a la cláusula de responsabilidad establecida en el artículo 3 del decreto 053 de 2002; al decreto 2438 de 2010 y sus posteriores reformas. El Hotel Isla Palma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 Ley 679 de 2001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad; advierte al turista que el abuso sexual es castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.

Isla Salamanquilla, Archipiélago San Bernardo – Cartagena

www.HOTELISLAPALMA.COM



RESPONSABILIDADES DE LA AGENCIAS DE VIAJE

- Publicar y distribuir catálogos y folletos autorizados por escrito por el Hotel.
- Proveer de Cupones (Váucher de Servicio) a los pasajeros para su identificación en el Hotel a su llegada.
- Estas Tarifas son confidenciales, no podrán ser publicadas en Internet al público final.

EL HOTEL ISLA PALMA con RNT No. 65926, se acoge a la cláusula de responsabilidad establecida en el artículo 3 del decreto 053 de 2002; al decreto 2438 de 2010 y sus posteriores reformas. El Hotel Isla Palma, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 Ley 679 de 2001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad; advierte al turista que el abuso sexual es castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.

Isla Salamanquilla, Archipiélago San Bernardo – Cartagena
www.HOTELISLAPALMA.COM