

Reglamento General de Alojamiento y Políticas de Cancelación

Casa Santa Cruz Boutique Hostel

El presente Reglamento General de Alojamiento y Políticas de Cancelación tiene como finalidad garantizar la seguridad, el orden, la convivencia y el adecuado funcionamiento de Casa Santa Cruz Boutique Hostel.

Al confirmar una reserva y hacer uso de nuestras instalaciones, el huésped declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las presentes condiciones, las cuales constituyen parte del contrato de hospedaje.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a la imposición de multas, cancelación inmediata de la reserva sin derecho a reembolso, cobros por daños ocasionados, reporte a la plataforma de reservas correspondiente y, cuando sea procedente, la intervención de las autoridades competentes.

Capítulo I — Horarios de Ingreso y Salida

El horario oficial de Check-in es de 02:00 PM a 06:00 PM.

El horario oficial de Check-out es de 10:00 AM a 11:00 AM.

Toda excepción deberá solicitarse previamente y contar con autorización expresa y por escrito del anfitrión.

La recepción presta atención presencial entre las 10:00 AM y las 06:00 PM.

Las llegadas posteriores a las 06:00 PM únicamente serán atendidas mediante Check-in Virtual, para lo cual será obligatorio haber completado previamente el proceso de registro solicitado por Casa Santa Cruz.

La omisión del Check-in Virtual impedirá el acceso remoto al alojamiento, considerándose la reserva como No Show, perdiéndose automáticamente el derecho al hospedaje y a cualquier reembolso.

Capítulo II — Política de Cancelación

Cada reserva representa el bloqueo exclusivo de una habitación, razón por la cual Casa Santa Cruz aplica las siguientes condiciones:

Cancelaciones — Más de treinta (30) días antes del Check-in

- Reembolso del ochenta por ciento (80%) del valor pagado.

- El veinte por ciento (20%) restante corresponde a gastos administrativos, financieros y operativos.

Entre quince (15) y treinta (30) días antes del Check-in

- Se retendrá el cincuenta por ciento (50%) del valor total de la reserva.

Entre siete (7) y catorce (14) días antes del Check-in

- No habrá devolución de dinero.
- El huésped podrá solicitar un único cambio de fecha para utilizar la reserva dentro de los sesenta (60) días siguientes, sujeto a disponibilidad y diferencias tarifarias.

Menos de siete (7) días antes del Check-in

- No procede devolución de dinero.
- No se autorizarán cambios de fecha.
- Se perderá el cien por ciento (100%) del valor pagado.

No Presentación (No Show)

Cuando el huésped no se presente el día de ingreso o no complete el procedimiento obligatorio de Check-in Virtual, la reserva será cancelada automáticamente, sin derecho a devolución, reprogramación ni crédito para futuras estadías.

Cambios de Fecha

Los cambios de fecha deberán solicitarse con un mínimo de quince (15) días calendario de anticipación. Toda modificación estará sujeta a disponibilidad y a las tarifas vigentes para las nuevas fechas. Solo se permitirá un (1) cambio por reserva. Una reserva modificada no podrá ser cancelada posteriormente para solicitar devolución de dinero.

Tarifas Promocionales

Las reservas adquiridas mediante promociones, descuentos especiales, paquetes o tarifas no reembolsables no admiten cancelaciones, devoluciones ni modificaciones, salvo autorización expresa de la administración.

Fuerza Mayor

En situaciones excepcionales debidamente demostradas, tales como emergencias médicas certificadas, fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad o

desastres naturales que imposibiliten el desplazamiento, Casa Santa Cruz evaluará cada caso individualmente. La administración podrá autorizar, según corresponda:

- Cambio de fechas.
- Crédito para una futura estadía.
- Reembolso parcial.

La aprobación será discrecional y estará condicionada a la documentación presentada.

Capítulo III — Prohibición de Fumar

Se encuentra estrictamente prohibido fumar dentro de habitaciones, baños, cocina, pasillos y demás espacios interiores del establecimiento.

Únicamente se permite fumar cigarrillos o productos de nicotina en la terraza.

El consumo de cannabis u otras sustancias deberá ajustarse a la legislación colombiana y requerirá autorización previa del anfitrión.

El incumplimiento generará las sanciones correspondientes.

Capítulo IV — Fiestas y Eventos

Quedan prohibidas las fiestas, reuniones sociales, celebraciones o eventos sin autorización escrita del anfitrión.

El incumplimiento dará lugar a la terminación inmediata del hospedaje sin devolución alguna.

Capítulo V — Huéspedes Registrados, Visitas y Menores de Edad

Solo podrán ingresar las personas registradas en la reserva.

Todos los huéspedes deberán presentar documento de identidad válido.

No se permiten visitas externas.

Toda persona adicional detectada mediante cámaras de seguridad o inspección del personal generará un cargo inmediato de \$45.000 COP por persona, sin perjuicio de la cancelación de la reserva.

Casa Santa Cruz no admite bebés ni menores de 11 años.

Capítulo VI — Cuidado de las Instalaciones

El huésped deberá utilizar las instalaciones con diligencia y cuidado.

Todo daño deberá reportarse inmediatamente.

La pérdida de llaves o apertura de habitaciones por olvido tendrá un costo de \$70.000 COP.

Los daños ocasionados al mobiliario, electrodomésticos o infraestructura serán cobrados por su valor total de reparación o reposición.

Capítulo VII — Limpieza

La cocina deberá permanecer limpia después de cada uso.

Los utensilios deberán entregarse completamente lavados.

Durante estancias prolongadas, la limpieza y cambio de toallas podrán solicitarse gratuitamente dentro del horario de recepción.

Las manchas permanentes ocasionadas por maquillaje, tintes, productos cosméticos, fluidos corporales, alimentos o vómito generarán un cargo de \$165.000 COP correspondiente a la reposición de la lencería afectada.

Capítulo VIII — Control del Ruido

El horario de descanso comprende entre las 11:00 PM y las 08:00 AM.

Se exige mantener absoluto respeto por la tranquilidad de los demás huéspedes y vecinos.

Capítulo IX — Mascotas

No se admiten mascotas salvo autorización expresa y escrita del anfitrión.

Capítulo X — Uso de las Instalaciones

Los huéspedes deberán utilizar correctamente todos los equipos del alojamiento.

El jacuzzi funcionará únicamente entre las 10:00 AM y las 10:00 PM.

Su activación deberá solicitarse al anfitrión.

El uso fuera del horario autorizado generará una multa de \$250.000 COP.

Queda prohibido ingresar a áreas restringidas.

Capítulo XI — Seguridad

Los huéspedes deberán cerrar puertas y ventanas al abandonar el alojamiento.

Está prohibido compartir llaves, códigos de acceso o contraseñas.

Casa Santa Cruz no responderá por dinero, documentos, joyas u objetos personales extraviados, olvidados o hurtados dentro o fuera del establecimiento.

Capítulo XII — Actividades Ilegales

Está absolutamente prohibido utilizar las instalaciones para actividades ilícitas.

Cualquier conducta que infrinja la legislación colombiana será reportada inmediatamente a las autoridades competentes.

Capítulo XIII — Uso Responsable de Recursos

Los huéspedes deberán apagar luces, aire acondicionado y equipos eléctricos cuando no estén siendo utilizados.

Capítulo XIV — Estacionamiento

Casa Santa Cruz no dispone de parqueadero privado.

Capítulo XV — Residuos

Los huéspedes deberán depositar los residuos en los recipientes destinados para ello y respetar las normas de reciclaje cuando corresponda.

Capítulo XVI — Comunicación

Toda novedad, incidente o emergencia deberá comunicarse inmediatamente al anfitrión mediante Airbnb, WhatsApp o los canales oficiales.

Capítulo XVII — Disposiciones Finales

Casa Santa Cruz se reserva el derecho de admisión y permanencia.

La administración podrá cancelar inmediatamente cualquier reserva, sin obligación de efectuar reembolso alguno, cuando el huésped incumpla el presente reglamento, altere la convivencia, suministre información falsa, incurra en comportamientos agresivos o cause daños a las instalaciones.

El huésped responderá económicamente por cualquier daño ocasionado durante su estancia.

El presente reglamento hace parte integral del contrato de hospedaje y será aplicable a todas las reservas realizadas directamente o mediante plataformas como Airbnb, Booking.com, Expedia o cualquier otro canal de comercialización.