

## 1. OBJETIVO

Proveer las políticas, condiciones y términos de la reserva de habitación adquirida en **BIOHOTEL ARARA RIVER**, en desarrollo al cumplimiento de los lineamientos internos y disposiciones legales aplicables.

## 2. ALCANCE

Aplica para el cliente que ha adquirido una reserva individual de alojamiento (habitaciones) en el BIOHOTEL ARARA RIVER.

## 3. GENERALIDADES

### 3.1 Política de Check-In (ingreso al hotel) y Check-Out (Salida del hotel)

La reserva inicia a las 15:00 horas (3:00 p. m.) del día que se pacto la misma y finaliza a las 13:00 horas (1:00 p. m.) del día o fecha en que concluye la reserva, aclarando que es hora de Colombia; superada una (1) hora después de la hora de Check-Out, genera costos adicionales para huésped.

### 3.2 Política De Cancelación y Modificación

El huésped podrá cancelar o modificar su reserva, con 48 horas de antelación a la misma, para lo cual informará por escrito los datos de su cuenta bancaria nuestro correo: reservas@biohotelarara.com.co Biohotel Arara River hará a devolución en un tiempo determinado entre 10 a 15 días hábiles, previa deducción del 10 % de la reserva, por concepto de gastos de administración, si es cancelación. La modificación no tendrá penalidad.

Si el cliente decide cancelar la reserva dentro de las 48 horas de antelación a la misma el Biohotel Arara River le asiste el derecho de retener el valor de la primera noche, lo anterior en temporada baja, si dicha cancelación es para temporada alta será el total de la reserva. Si la voluntad del cliente es cambiar la fecha de su reserva, le asisten treinta (30) días calendarios previos a la misma, para hacerlo, salvo temporada alta, vencido ese termino no se hacen devoluciones del valor consignado; aclarando que la tarifa otorgada inicialmente, puede ser modificada dependiendo de la nueva fecha. Una vez confirmada la cancelación de la reserva, Biohotel Arara River puede disponer, sin limitación alguna y totalmente de la habitación reservada.

### 3.3 Política De Registro De Menores De edad:

Si el cliente se presenta el **Biohotel Arara River** con menores de 18 años de edad asistiéndole la obligación de informarlo, debe presentar el documento de identificación de los menores (registro civil), que demuestre el parentesco. Si los menores de edad no viajan en compañía de sus padres, el cliente, debe entregar en recepción adicionalmente al documento de identificación del menor (registro civil), el permiso de los padres el cual debe estar autenticado y acompañado de la copia del documento de identificación de quienes dieron la autorización. Sin esta documentación no se permite el ingreso ni reserva de los menores de edad al hotel. Lo anterior en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 Estatuto para Prevenir la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y sus normas concordantes

### 3.4 Política De Reserva De Extranjeros:

Todo cliente extranjero que solicite reserva o se presente al **Biohotel Arara River** sin excepción, incluyendo menores extranjeros, deben obligatoriamente presentar su documentación personal y familiar correspondiente, es decir el pasaporte o los documentos requeridos, conforme la normatividad del Estado Colombiano para los extranjeros para su estadía.

### 3.5 Política Late Ccheck-Out (salida tarde)

El cliente se compromete y acepta lo siguiente:

A. sujeto a disponibilidad.

B. El Late Ccheck-Out (salida tarde), se acepta máximo hasta las 15:00 horas (3:00 p.m) sin cobro.

C. El Late Ccheck-Out (salida tarde), entre las 15:00 horas (3:00 p.m.) y las 18 horas (6:00 p.m.) sin ninguna excepción, se cobrará media tarifa adquirida por el valor de una noche en la estadía del huésped.

D. El Late Check-Out, que ocurra después de las 18 horas (6:00 p.m.), sin ninguna excepción, se cobrará la tarifa completa adquirida en la estadía del huésped por el valor de la última noche de alojamiento.

### 3.6 Políticas Adicionales De La Reserva:

Biohotel Arara River no acepta responsabilidad alguna por lo siguiente:

A. Por no poder cumplir o cumplir parcialmente, en servicio, tiempo y demás de la reserva por casos de: Fuerza mayor, caso fortuito, acciones impredecibles o infranqueables de terceros y de clientes, la no disponibilidad de la red Internet, la incapacidad para acceder al sitio web, la intrusión de virus informáticos como el pago por adelantado no autorizado por el banco del titular de la tarjeta.

B. Igualmente, por cualquier reserva o pago que sea irregular, ineficaz, incompleto o fraudulento por cualquier motivo atribuible al cliente supondrá la cancelación del pedido o reserva a cuenta del cliente, sin perjuicio de las acciones legales necesarias contra el cliente o huésped.

C. Al efectuar la reserva el huésped o cliente es plena y exclusivamente responsable de la exactitud de todos los datos que suministra o hace constar, en caso de comprobarse inconsistencia o alteraciones conlleva o provoca la anulación de la reserva.

### 3.7 Autorización Tratamiento De Datos Personales:

El cliente o huésped autoriza a **Biohotel Arara River** el tratamiento de sus datos personales, entregados o suministrados a través de los diversos canales de comercialización tales como sitios web, call centers, entre otros, El Biohotel informa que los datos personales serán conservados con especial cuidado, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, le Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas relacionadas con la materia.

	<b>BIOHOTEL ARARA SAS</b> <b>NIT. 901477903-1</b>		
	<b>TERMINOS Y CONDICIONES RESERVAS INDIVIDUALES</b>		
	<b>CODIGO</b> BIOARARA-PR-001	<b>VERSION</b> 1	<b>PAGINA</b> Página 3 de 4

### 3.8 POLÍTICAS ADICIONALES SOBRE LA RESERVA

#### 3.8.1 Información recibida por el cliente o huésped y aceptación de estas:

El cliente confirma que ha recibido por parte del **Biohotel Arara River** toda la información necesaria o complementaria para la reserva, los términos, valores, validas, condiciones, cambios, duración de la misma y demás, incluyendo lo relacionado con las instalaciones, servicios, ubicación, entre otros a través del sitio web, los servicios para móvil y demás medios de comunicación; por lo anterior cualquier reserva realizadas a través del sitio web, servicios para móvil y cualquier otro medio, implica que realizo la consulta y acepto plenamente y sin limitaciones los presentes términos y condiciones de cualquier tipo de reserva. Por lo anterior la reserva se considera plenamente aceptada por el cliente o huésped, sin importar el medio de comunicación o electrónico por la cual la hubiere hecho, aprobando y asumiendo los términos y condiciones de esta. La reserva es estrictamente personal y no puede en ningún caso transferirse bajo ninguna condición o circunstancia a terceros, ni gratis ni por endoso o cesión, como tampoco por previo pago o por fines comerciales entre el cliente o huésped y dicho tercero

#### 3.8.2 Registro, tarifas, garantías y compromisos de estancia o alojamiento en el Biohotel Arara River:

El cliente o huésped acepta y se compromete a lo siguiente:

- A. Con base en la normatividad turística, hotelera y los presentes requisitos y condiciones, todo cliente o huésped a la llegada al Biohotel, debe proceder a suministrar y llenar el documento o tarjeta de registro, para ello, proporcionara su identificación, dirección permanente, profesión, numero de móvil y demás requisitos necesarios acorde a la legislación colombiana; si hace presencia con mascotas debe informar de la misma, la raza y aceptar las condiciones de estadía.
- B. Con base en los precios o tarifas pactadas en la reserva, el mismo conlleva e indica el tipo de habitación, numero de personas, fechas y horas de Check In y Check Out y demás condiciones.
- C. La tarifa o precio acordado en la reserva, conlleva liquidar y sumar todos los impuestos determinados para el servicio de hotelería y restaurante por el estado colombiano, existentes al momento de su pago.
- D. El cliente o huésped, al momento de realizar la reserva proporcionara los datos necesarios de una tarjeta de crédito o debito debidamente autorizada, para la efectividad y garantía del pago de la reserva, consumos y demás pagos; lo anterior, mediante la firma en blanco del correspondiente Boucher.
- E. Si un cliente o huésped reserva varia habitaciones y el pago lo garantiza con una sola tarjeta crédito o debito en forma directa o por medio de cualquier plataforma de pago, la tarjeta de pago relacionada y presentada como deposito servirá como garantía para todas las habitaciones reservadas por dicho cliente o huésped.
- F. Si el huésped o cliente paga su reserva en moneda diferente al peso colombiano, se liquidará el valor de la reserva al valor del cambio o tasa oficial de la moneda extranjera con el peso colombiano.
- G. El valor de la reserva, no incluye servicios no estipulados en la misma, para mayor claridad de la reserva, se limita el hospedaje y desayuno básico.

- H. Los clientes o huésped, aceptan y se comprometen a utilizar su habitación de forma respetuosa y responsable; por lo tanto, cualquier conducta contraria a las normas de buena convivencia, de comportamiento, orden público y demás conlleva a que el BIOHOTEL, solicite al cliente o huésped que en forma directa o indirecta hubiere incumplido con dicha normatividad, que abandone las instalaciones del Biohotel sin compensación ni reembolso en el caso de que el pago ya se haya realizado; sino se ha realizado pago alguno, el cliente o huésped, deberá pagar el precio de las noches de estancia ya disfrutadas antes de dejar el Biohotel, sin que el anterior incumplimiento pueda conllevar a otras acciones legales.

### 3.9 POLITICA DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

El **Biohotel Arara River** es una empresa amazonense comprometida con la sostenibilidad y la responsabilidad social integral, diseñado con principios de construcción sostenible y estructurado para despertar y generar apropiación del patrimonio cultural y natural como un todo; dentro de un territorio amazónico en donde aportamos a su protección y conservación ; por eso toda nuestra oferta de bienes y servicios se basa en el uso sostenible y responsable de la biodiversidad y el patrimonio cultural, los usos, costumbres, mitos, leyendas y prácticas culturales están presente en todos los ambientes del **Biohotel Arara River** como un homenaje respetuoso al pueblo indígena Tikuna además de esto , hemos querido garantizarles espacios físicos para la circulación de su identidad cultural en un ambiente tradicional como la maloka y espacios armonizados con su cultura para la exposición permanente y comercialización de artesanías elaboradas a partir de practicas responsables .

El **Biohotel Arara River** ha construido e implementado de manera concertada entre los actores internos programas de sostenibilidad ambiental, socio cultural, económicos y de seguridad que cumplen con requisitos legales, mitigan los impactos generados por la prestación de servicios y maximizan los beneficios derivados de las actividades turísticas, por lo cual manifestamos abiertamente que:

La educación y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes hacen parte de nuestra política, por eso rechazamos toda mala practica relacionada directa e indirectamente con la explotación sexual comercial de los NNA y el trabajo infantil, hemos implementado los criterios del programa internacional THE CODE que nos constituye como un entorno protector con colaboradores y proveedores que son agentes protectores responsables con la educación de sus hijos, capacitados y entrenados para detectar y activar la ruta de atención y denuncia de este delito (ley 1329 de 2012)

Generamos empleo en condiciones justas y equitativa con criterios de inclusión social, priorizando las poblaciones locales y vulnerables; ofertamos en alianza estratégica con entidades de orden nacional procesos de capacitación permanentes para que nuestros colaboradores y las comunidades desarrollen competencias laborales que les permitan escalar laboralmente y mejorar su calidad de vida.

Monitoreamos y evaluamos periódicamente el desempeño de los programas de sostenibilidad y los procesos de calidad del Biohotel Arara River, buscando siempre la mejora continua, la satisfacción y la generación de beneficios colectivos a las comunidades locales, colaboradores, clientes, proveedores y huéspedes.

El Biohotel Arara River trabaja para la comunidad y con la comunidad local para que su estadía en el amazonas colombiano sea una experiencia diferencial con sostenibilidad y calidad.