

## **Políticas y Reglamento del Hotel Deep Blue**

Al pagar su reserva con Deep Blue usted está sujeto a las políticas y reglamento del Hotel, que corresponden a las siguientes:

### **1. Tarifas y pagos realizados**

- 1.1 Todas las tarifas o precios que se publican en nuestra página web y/o otros documentos, se encuentran en Pesos Colombianos y están calculados con base en acomodación o habitación, por noche consecutiva, tanto para temporada baja como temporada alta. En temporada alta aplica una estadía mínima de 3 días. Estas tarifas aplican sólo para reservaciones realizadas con anterioridad.
- 1.2 Todas nuestras tarifas o precios incluyen impuestos.
- 1.3 Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso, el precio final de su reserva será garantizado una vez le hayamos confirmado su reserva vía email, y haya sido garantizada con depósito o número de tarjeta de crédito con fecha de vencimiento, de no ser así queda sujeto a disponibilidad.
- 1.4 Las tarifas o precios incluyen desayuno.
- 1.5 Las tarifas no incluyen otros cargos adicionales en los que puede incurrir durante su estadía tales como llamadas telefónicas, consumos de mini-bar, tours o excursiones, consumos en el restaurante o bar, entre otros; estos consumos serán cargados a su cuenta y deberán ser pagados al momento de su salida. En el evento en que el cliente no pueda pagar, este autoriza expresa e irrevocablemente al Hotel Deep Blue a debitar el pago de su tarjeta de crédito o débito.

### **2. Condiciones de Pago y Cancelaciones de Reservas**

2.1 Los terminos y condiciones de cancelacion y pago dependen de la tarifa en la que haya reservado como se detalla a continuacion:

#### Mejor Tarifa

Se solicita un depósito de la primera noche al momento de realizar la reserva. Para estadías de 7 noches en adelante, se requerirá el depósito correspondiente a 2 noches. El pago total de su estadía será cargado a su tarjeta de crédito 30 días antes de su llegada al hotel.

Cancelaciones hechas:

- A mas de 90 días del check in, recibira la devolucion del deposito menos 250.000 pesos por habitacion cancelada.
- Entre 60 a 90 días antes del check in, recibira el re-embolso del deposito menos 450.000 por habitacion.cancelada.
- Entre 30 a 60 días antes del check in, no se hara devolucion del deposito pagado.
- A menos de 30 días del check in se requerira el pago total de la reserve, sin embargo si el hotel logra re-vender las noches de habitacion, se dara una devolucion parcial.
- Dentro de las 24 horas siguientes al momento de reservar recibiran un re-embolso total.

Se permitira un cambio de fecha, sin costo adicional, cuando se solicite al menos 30 días antes del check in, pero unicamente, para reservaciones fuera de temporada alta (Temporada alta: Semana Santa, 1 de Julio al 27 de Agosto, 18 de Diciembre al 7 de Enero ). Las cancelaciones o cambios de fecha pueden ser solicitadas a tarves de correo electronico unicamente. No es posible hacer cambios de fecha o cancelaciones por telefono.

#### Tarifa Flexible

Para reservas con la tarifa flexible, los datos de la tarjeta de crédito serán solicitados al momento de su reserva, pero el cargo a la tarjeta se efectuara 28 días antes del check in, momento en el cual se realizara el cobro total de la reserva. Las cancelaciones pueden ser realizadas hasta con 21 días de anticipacion sin ningún penalidad. Las cancelaciones realizadas entre 14 y 21 días de anticipacion, tendrán un penalidad de cancelacion de 50%. Cancelaciones hechas con menos de 14 días de anticipacion se requerira el pago total (100%) de la reserva (penalidad de cancelacion de 100%). Sin embargo, si el hotel logra re-vender las noches de habitacion, se dara una devolucion parcial. Se permitira un cambio de fecha, sin costo adicional, cuando se solicite al menos 21 días antes del check in. Las cancelaciones o cambios de fecha pueden ser solicitadas a tarves de correo electronico unicamente. No es posible hacer cambios de fecha o cancelaciones por telefono.

- 2.1 Si usted no se presenta en Deep Blue el primer día de su fecha reservada, el costo de su reserva será cobrado en su totalidad y no se hará ninguna devolución.
- 2.2 Para cualquier descuento especial u oferta ofrecida por el hotel, es necesario el pago completo de su reserva al momento de hacer la reservacion. Este pago es no re-embolsable a no ser que se especifique lo contrario.
- 2.3 Es posible retractar y hacer el reembolso del valor total de la reserva hasta cinco (5) días después de realizada la compra. Si la reserva fue creada con una anterioridad menor a cinco (5) días del check-in no habrá posibilidad de retracto ni reembolso. La reversión de los pagos estará sujeta a lo contemplado en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011.
- 2.4 Son consideradas reservas de grupo las reservas de 4 o mas habitaciones. Las reservaciones de grupo estan sujetas a diferentes terminos y condiciones. Todos los pagos para las reservaciones de grupo son no-reembolsables y no se puede hacer cambio de fecha. El pago total para reservaciones de grupo debera hacerse de acuerdo a lo explicado en un email que sera enviado al momento de hacer la reserva.

### 3. Salida temprana o estadía parcial

- 3.1 No se hará ninguna devolución o reembolso de dinero por estadías utilizadas parcialmente, o salidas tempranas o noches no utilizadas.

### 4. Check In y Check Out

- 4.1 Su habitación estará disponible desde las 3:00 p.m el día de su llegada.
- 4.2 La hora de salida de las habitaciones será a las 11 a.m. el día de su partida. En el caso de que un huésped entregue la habitación después de las 11 am sin la previa autorización del personal del hotel, el Deep Blue se reserva el derecho de cargarle a su cuenta una multa de \$150.000 Pesos Colombianos por hora.

### 5. Retardo o Cancelación de Vuelos y Mal Clima

- 5.1 En caso de que Deep Blue ayude a los clientes a realizar reservas para los vuelos entre la isla de San Andrés y la isla de Providencia. Es responsabilidad del cliente realizar todas las gestiones o cambios con la aerolínea para formalizar su viaje. El costo de los tiquetes es no reembolsable y no es posible realizar cambios de fecha a no ser que se estipule lo contrario. Es responsabilidad exclusiva del cliente el mantenerse informado sobre cualquier cancelación o cambio en el itinerario o bien realizar cambios de fechas, tarifas, etc, con la aerolínea en caso de que estos sean posible. El cliente debera asumir cualquier costo adicional relacionado con su cambio o cancelacion.
- 5.2 Cuando los vuelos entre Providencia y San Andrés sean cancelados y el cliente no pueda salir de la Isla de Providencia, el cliente asumirá bajo su total responsabilidad cualquier costo por las noches adicionales que tenga que pasar en Providencia.

### 6. Tours/Excursiones

Cualquier tour o excursión organizada durante su estadía en Deep Blue, está sujeta a términos y condiciones del hotel y tendrá un costo adicional.

### 7. Mascotas

Está prohibido el ingreso de mascotas o cualquier otro animal al hotel o a sus jardines.

### 8. Buceo y actividades acuáticas

El hotel no presta el servicio de buceo y actividades acuáticas, únicamente podrá facilitar el contacto con agentes locales encargados de dichos servicios. El cliente acepta conocer que dichas actividades implican actividades riesgosas y, por lo tanto, en el evento de sufrir cualquier tipo de lesión o daño físico, cualquiera que sea su gravedad, exime de toda responsabilidad a Deep Blue, propietarios, administradores y funcionarios, por cualquier tipo de lesión, daño o perjuicio que sufra con ocasión del desempeño de dichas actividades, incluidas las ocurridas por caso fortuito o fuerza mayor, todo lo anterior de conformidad con la Ley. Adicionalmente, si el cliente hace uso de equipos de propiedad del hotel para el ejercicio de dichas actividades deberá utilizarlos bajo su propia voluntad y riesgo, y responderá por cualquier daño propiciado a los equipos, mientras permanezcan bajo la tenencia del cliente, que sean imputables a este último, los cuales serán cargados a la cuenta del cliente.

## 9. Piscina

El cliente se hará responsable por la utilización de la piscina del hotel, en especial en relación con menores de edad. El cliente utilizará la piscina bajo su propia voluntad y riesgo así como también asume el riesgo de los menores que se encuentren bajo su custodia y que hagan uso de la piscina, por tanto el cliente excluye de todo tipo de responsabilidad a Deep Blue, propietarios, administradores, funcionarios, por los daños o perjuicios que se originen en la utilización de la piscina por parte de éste o de menores de edad a su cargo. El hotel se reserva el derecho de establecer reglamentos adicionales en relación con el uso de la piscina los cuales estarán publicados en las respectivas instalaciones.

## 10. Quejas o reclamos

Cualquier queja o comentario acerca de su estadía en Deep Blue deberá hacerse en primera instancia con nuestro gerente, en el momento de su estadía, para que esto pueda ser resuelto de inmediato. Los reclamos adicionales que no puedan ser resueltos de inmediato deberán ser notificados a la dirección de correo electrónico [mail@hoteldeepblue.com](mailto:mail@hoteldeepblue.com)

## 11. General

- 11.1. Aunque hemos hecho todos nuestros esfuerzos para asegurarnos que la información contenida en nuestra página web es consistente y confiable, no aceptamos responsabilidad alguna por cualquier error u omisión y nos reservamos el derecho de variar, enmendar, adicionar o cancelar cualquier información u oferta que se encuentre en nuestra página de internet en cualquier momento.
- 11.2. Estos términos y condiciones están sujetos única y exclusivamente a la ley Colombiana.

## 12. Responsabilidad

Deep Blue no asume responsabilidad por fuerza mayor, imprevistos o causas fuera del alcance y/o control del hotel, del personal del hotel o de nuestros proveedores (estas causas incluyen sin ninguna limitación, paros, problemas técnicos con transporte, o mal tiempo, demoras en aeropuertos, retardo de vuelos o cancelaciones de vuelos), igualmente no asume responsabilidad por accidente, pérdidas o daños que sufran los clientes como consecuencia de imprudencia propia o de terceros ajenos al hotel o inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que para el disfrute de su estancia sean hechas por parte de Deep Blue.

Adicionalmente, el cliente asume la custodia de sus objetos personales y este hotel no responde por daños o pérdidas de dichos bienes ocasionados por descuido o negligencia del cliente, fuerza mayor o hechos de terceros.

## 13. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

Al leer y aceptar los terminos y condiciones el cliente autoriza expresa y voluntariamente a la sociedad comercial "ECOTELES COLOMBIA S.A.S.", con NIT No. 900.296.274-6 y con domicilio en el Hotel Deep Blue Bahía Maracaibo, Isla de Providencia, para que utilice, recolecte, retenga, procese y, en general, le de tratamiento, tanto electrónica como manualmente, a los datos personales que el cliente suministre, conforme a los propósitos determinados en nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, así como para transferirla a vinculadas y terceros.

El cliente manifiesta expresamente que la presente autorización fue otorgada con el pleno entendimiento y aceptación del contenido de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la sociedad "ECOTELES COLOMBIA S.A.S.", la cual puede consultarse en la página web <http://www.hoteldeepblue.com/politicas.pdf>

Así mismo el cliente, autoriza a ECOTELES COLOMBIA S.A.S. para que transfiera sus Datos Personales a nuestras filiales, vinculadas y subordinadas, así como a terceros y a autoridades judiciales o administrativas, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras, en aquellos eventos en los cuales la transferencia o transmisión de sus datos personales sea necesaria para llevar a cabo los usos y actividades conforme a nuestro objeto social, en especial, pero sin limitarse, para llevar a cabo propósitos internos de la sociedad tales como contactar al cliente, recibir y disfrutar los servicios contratados, así como ofrecerle novedades, e informarle de cambios y modificaciones en la relación jurídica o negocio(s) entre el cliente y Ecoteles Colombia SAS, realizar actos de promoción y publicidad de nuestros productos y servicios, e informarme sobre actividades y eventos, así como adelantar futuras actualizaciones de los mismos, y demás actividades estadísticas, de mercadeo, administrativas y legales que resulten necesarias en el normal desarrollo de nuestro objeto social.



Como consecuencia de la presente autorización, la sociedad "**ECOTELES COLOMBIA S.A.S.**" se compromete a darle un tratamiento a los datos personales que el cliente conforme a las normas aplicables, garantizando en todos los casos la confidencialidad de la información así como los derechos que como titular le asisten al cliente.

#### 14. **Glosario**

"Temporada Alta" es el período anual comprendido entre los meses de Diciembre y Enero, así como también la época de Semana Santa, los detalles los encuentra en nuestra página web.

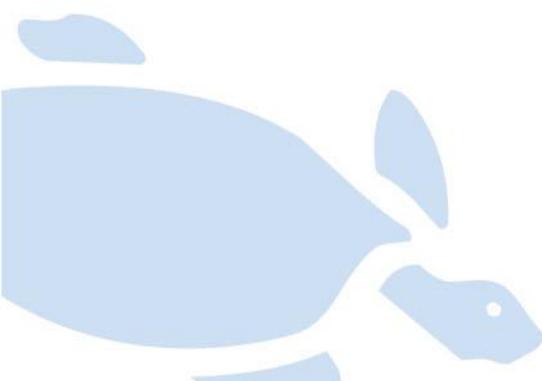
"Temporada baja" es el período de tiempo que no hace parte de la temporada alta.

"Deep Blue" es el hotel localizado en Bahía de Maracaibo, Isla de Providencia, Colombia.

"Pagina web" significa nuestra página web: [www.hoteldeepblue.com](http://www.hoteldeepblue.com)

"Nosotros" significa Ecoteles Colombia SAS con dirección Hotel Deep Blue, Sector Maracaibo, Isla de Providencia, Departamento de San Andres y Providencia, Colombia, compañía registrada en Colombia con NIT: 900.296.274-6.

"Usted" significa nuestro cliente con quien nosotros hacemos el contrato e incluye una persona que esta actuando bajo su autoridad.



Hotel Deep Blue  
Tel: (0057) 321 458 2099  
e-mail: [info@hoteldeepblue.com](mailto:info@hoteldeepblue.com)  
[www.hoteldeepblue.com](http://www.hoteldeepblue.com)  
Sector Bahía Maracaibo  
ISLA DE PROVIDENCIA • COLOMBIA