



TÉRMINOS Y CONDICIONES – Hotel Cordialidad Plaza Cartagena

1. Generalidades

Al reservar en el Hotel Cordialidad Plaza Cartagena, usted acepta los siguientes términos y condiciones. Estas políticas están diseñadas para garantizar una experiencia clara, segura y placentera tanto para el huésped como para el hotel.

2. Reservas

- Todas las reservas están sujetas a disponibilidad y se confirman una vez recibido el pago parcial o total.
- Los precios incluyen impuestos locales y se expresan en pesos colombianos (COP).
- Los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable y con documentación que acredite el parentesco.

3. Check-in / Check-out

- **Check-in:** 3:00 p.m.
- **Check-out:** 12:00 m.
- Salidas tardías están sujetas a disponibilidad y pueden generar cargos adicionales.
- Requiere presentar documento de identidad válido al momento del check-in.

4. Formas de pago

- Aceptamos efectivo, tarjetas débito/crédito, transferencias bancarias y pagos digitales autorizados.
- Para asegurar la reserva se puede solicitar un depósito parcial no reembolsable del 30%.

5. Políticas de cancelación

Queremos que reserves con tranquilidad. Por eso, nuestras políticas son **flexibles y comprensivas**:

Cancelaciones estándar

- Cancelaciones **con 5 días o más de anticipación**: Reembolso total o crédito para una próxima estancia, a elección del huésped.
- Cancelaciones **entre 4 y 2 días antes del check-in**: Reembolso del 50% del monto abonado o crédito completo para otra fecha.
- Cancelaciones **con menos de 48 horas de anticipación o no presentación**: No aplica reembolso, pero podemos ofrecer un crédito parcial para una nueva reserva en temporada baja.

Cancelaciones por fuerza mayor

En caso de situaciones imprevistas como desastres naturales, emergencias de salud o situaciones personales debidamente justificadas, evaluaremos cada caso individualmente con la mejor disposición para ofrecer soluciones justas y humanas.

6. Modificaciones de reserva

- Puedes cambiar tu fecha de estadía con al menos 48 horas de anticipación, sujeto a disponibilidad y sin penalidades en temporada baja.
- En temporada alta o festivos, se aplicarán condiciones especiales.

7. Comportamiento y normas internas

- Se espera un comportamiento respetuoso hacia otros huéspedes y al personal del hotel.
- No se permite fumar dentro de las habitaciones. Contamos con áreas designadas.
- Se prohíbe el ingreso de armas, drogas o actividades ilegales dentro del establecimiento.
- El daño intencional a la propiedad del hotel será responsabilidad del huésped.

8. Mascotas

- Permitimos mascotas pequeñas (hasta 10 kg) previa notificación. Puede aplicarse un cargo adicional por limpieza.
- Las mascotas deben estar siempre bajo supervisión y no deben causar molestias a otros huéspedes.

9. Seguridad

- El hotel no se hace responsable por objetos de valor no declarados o dejados sin supervisión fuera de las cajas fuertes dispuestas en las habitaciones.

10. Responsabilidad

- El hotel se reserva el derecho de admisión en casos de comportamiento inapropiado, sobredosis de alcohol o incumplimiento de estas normas.
- El hotel no se hace responsable por accidentes o lesiones que ocurran fuera de sus instalaciones o por servicios contratados con terceros.