

POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD DE RESERVAS HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A

1. POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD EN LAS RESERVAS DE ALOJAMIENTO:

Compartimos con nuestros huéspedes y clientes las estrategias que hemos diseñado con el fin de adoptar medidas de flexibilización en nuestras políticas de cambio de fechas y/o cancelaciones, debido a la emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el país:

- **Para Grupos y Excursiones:**

Se aplicará la política de cancelación según lo pactado en el acuerdo comercial. La fecha del alojamiento podrá reprogramarse hasta el 20 de diciembre de 2020, sosteniendo la tarifa acordada previamente y teniendo en cuenta la baja temporada. Para fechas de alta temporada, se deberá coordinar previamente con el hotel para revisar la variación de la tarifa y disponibilidad de habitaciones.

En cuanto a las devoluciones de anticipos nos acogemos al Decreto de Ley 557 Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso: En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.

POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD DE RESERVAS HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A

- **Para Reservas Particulares:**

Se aplicará la política de cancelación según lo pactado en el acuerdo comercial. No se realizará cobro de penalidad y el depósito se dejará congelado para ser utilizado en una nueva fecha de alojamiento, el cual se podrá reprogramar hasta el 31 de diciembre 2020 y el Hotel Guadalajara otorgará como **beneficio un 15% de descuento sobre la reserva previamente realizada.**

Igualmente se deberá coordinar con el hotel la variación de la tarifa en caso de cambiar las especificaciones de la reserva, igualmente la disponibilidad de habitaciones.

En cuanto a las devoluciones de anticipos nos acogemos al Decreto de Ley 557 Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso: En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.

POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD DE RESERVAS HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A

2. POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD EN LAS RESERVAS DE EVENTOS:

Para los eventos programados entre el 16 de marzo y el 30 de septiembre del año 2020 y que decidan aplazarse, éstos podrán agendarse nuevamente sin penalización alguna (válido únicamente para eventos ya reservados).

Igualmente se deberá coordinar con nuestros Ejecutivos de Eventos la programación de la nueva fecha.

En caso de contar con anticipos, estos podrán utilizarse en la nueva fecha programada para el evento.

En cuanto a las devoluciones de anticipos nos acogemos al Decreto de Ley 557 Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso: En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.

La Gerencia General del Hotel Guadalajara de Turismo Guadalajara S.A. agradece el compromiso de sus colaboradores en la implementación de las medidas adoptadas para afrontar la situación actual. De igual manera, agradece a todos sus huéspedes, clientes y visitantes por la confianza depositada en cada uno de los servicios adquiridos.

ALBERTO DÍAZ ACOSTA
GERENTE GENERAL