

## **1. RESERVACION**

Para realizar la reservación de servicios de alojamiento se podrá solicitar cotización por vía telefónica, a través del correo **RESERVAS@HOTELCABECERACOUNTRY.COM** o de manera personal en el establecimiento y para la reservación de eventos se podrá solicitar a través del correo **COMERCIAL@HOTELCABECERACOUNTRY.COM** o por los otros medios anteriormente mencionados, el equipo de trabajo del hotel tomara los datos de contacto e informara al cliente sobre los servicios prestados en el establecimiento y el valor del servicio que se desea adquirir.

Las reservas de habitaciones después de concertada la cotización tienen un plazo de hasta 72 horas para ser confirmadas, pasado este tiempo se liberan las habitaciones, para el caso de eventos se deberá confirmar como máximo 24 horas después, a la generación de la cotización, pasado este tiempo se libera el servicio.

Para confirmar la reserva es necesario realizar un anticipo que podrá ser pagado en efectivo, tarjeta débito o crédito o consignación, con la finalidad proceder con la legalización de la reserva y la generación del recibo de anticipo.

**Nota:** Para las consignaciones se enviara la certificación bancaria de **JAYMAR SAS-Hotel Cabecera Country**, al correo suministrado por el usuario, informando el valor del anticipo, solicitando al usuario el envío de copia escaneada de la consignación.

## **2. CANCELACION**

Para la cancelación de las reservas y/o eventos confirmados, se deberá informar con un tiempo mínimo de 48 horas antes de la fecha pactada de ingreso, a los correos respectivos para reservas: **RESERVAS@HOTELCABECERACOUNTRY.COM** y para eventos **COMERCIAL@HOTELCABECERACOUNTRY.COM**, evitando así la generación del cobro por NO SHOW (no llegada).

**Nota:** Si la reservación para alojamiento posee anticipo y por circunstancias ajenas al cliente, no puede realizar ingreso a las instalaciones, se aplazara la reserva conforme a la nueva fecha estipulada por el cliente sin cobrar ninguna penalidad y manteniendo las características de la reserva inicial.

### 2.1. NO SHOW (NO LLEGADA)

**JAYMAR SAS -Hotel Cabecera Country**, establece que el termino no show es aplicado a las reservas a las cuales el día pactado de llegada no asista el usuario del servicio de hospedaje o evento y no se haya realizado cancelación previa por parte del usuario en los tiempos establecidos (48 horas antes de la fecha establecida de llegada), por tal motivo, se realizara el cobro correspondiente a la primera noche de alojamiento o al valor del evento.

En casos fortuitos, se evaluara por parte de gerencia el caso y según el criterio emitido, no se procederá al cobro de no show completo, si no que se realizara cobro del 20% del valor de la tarifa de la primera noche y se procederá a devolución del dinero a través de consignación nacional, dentro del tiempo estipulado por la gerencia.

### 3. DEVOLUCIONES

**JAYMAR SAS -Hotel Cabecera Country**, establece para las devoluciones del depósito se realizara de la siguiente manera:

- El usuario deberá realizar una carta al establecimiento solicitando la devolución del dinero y exponiendo la razón por la cual no pudo realizar la cancelación de la reserva, especificando el número de cuenta a la cual deberá ser depositado el dinero y adjuntando la certificación bancaria correspondiente.
- La devolución se realizara en un lapso de 8 a 15 días hábiles después de la solicitud.
- Si el usuario realizo pago adelantado de noches y por cualquier caso debe realizar **check out** antes de lo establecido en la reserva, se realizara devolución del dinero descontando del saldo a favor, el 10% de gastos bancarios.

**Nota:** En caso de realizarse la reservación a través de terceros como, agencias o plataformas virtuales las clausulas variaran conforme a las condiciones establecidas por las anteriormente nombradas.