

CONDICIONES COMERCIALES Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN PARA LOS CONTRATOS COMERCIALES ENTRE ECOLOGDE EL ALMEJAL Y SUS CLIENTES.

ECOLOGDE EL ALMEJAL es una empresa dedicada a la prestación de servicios turísticos y hoteleros que, en su proceso de mercadeo y comercialización, diseña programas turísticos y los ofrece como “una unidad”, bajo un nombre comercial, tales como: Ballenas a la vista, Escapada romántica o Pacífico mágico entre otros.

Dichos programas tienen una estancia mínima de tres noches en adelante y se componen básicamente de servicios de alojamiento, alimentación y excursiones. Este conjunto de servicios se denomina: Porción Terrestre o producto turístico terrestre y éste, es indivisible. Es decir, que siempre están compuestos de los mismos servicios incluidos en el diseño previo del programa turístico.

La compra de alguno de nuestros programas turísticos se materializa con la reconfirmación de la reservación por parte del cliente con un anticipo económico o pago total del valor acordado, por tanto, se constituye un contrato comercial, en el cual el cliente adquiere derechos de cumplimiento de los servicios por parte de EL ALMEJAL, pero también adquiere obligaciones tales como llegar al aeropuerto de Bahía Solano el día acordado y por sus propios medios.

Dicha compra se registrará por las condiciones comerciales y políticas de cancelación que abajo se describen; y la Ley 300 de 1996 y sus decretos reglamentarios 1075 de 1007 y 2438 de 2010 y La Ley 1558 de 2012; las cuales están publicadas en nuestro sitio web www.almejal.com.co como lo indica la ley y / o enviadas por correo electrónico en el proceso de venta y antes que el cliente pague o realice algún anticipo económico para garantizar la reservación del programa turístico. De esta manera, las partes podrán celebrar un contrato comercial bajo unas condiciones claras y legales.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN O APLAZAMIENTO DE RESERVAS.

En caso que el cliente decida cancelar o aplazar la reservación de un programa turístico o servicio hotelero, deberá hacerlo formalmente por escrito al correo: info@almejal.com.co, indicando el motivo de cancelación. Una vez EL ALMEJAL reciba el requerimiento de cancelación o aplazamiento, iniciará el proceso administrativo correspondiente para determinar, según esta política, cual es la penalidad que se aplicará según el caso.

La ley le otorga a la empresa, 15 días calendario para resolver la solicitud de reembolso del cliente y efectuar el reintegro de dinero que corresponda.

CANCELACIÓN O APLAZAMIENTO CON PAGO TOTAL O ANTICIPO PARCIAL: Si el cliente o usuario cancela o aplaza su reservación después de haber pagado total o parcialmente los servicios, se efectuará el reembolso después de aplicar la penalidad que corresponda según la antelación con que se haya recibido el correo de cancelación o aplazamiento según la ley 300 de turismo así:

Tiempo de aviso de cancelación	Valor de la penalidad
30 días o más de antelación	\$ 65.000 por persona por gastos administrativos y bancarios
29 días de antelación	30% sobre el valor pagado
Entre 15 y 28 días	40% sobre el valor pagado
Entre 1 y 14 días	60% sobre el valor pagado
Si no se presenta, sin cancelación	100% sobre el valor pagado

Gastos administrativos y bancarios: Estos son los costos generados en el proceso de venta por los tiempos utilizados por el personal de ventas, llamadas, correos y gastos bancarios.

NOTAS ACLARATORIAS.

- Por ser programas turísticos indivisibles, los servicios incluidos en el programa turístico que, por decisión autónoma del cliente, decida no consumir o utilizar no serán reembolsables ni canjeables por otros servicios.

- Cuando el cliente ha reservado con depósito o pagado totalmente, un programa turístico para varias personas, ocupando la misma cabaña y cancela o aplaza uno o más de los ocupantes de la cabaña, se hará la devolución del valor correspondiente a la alimentación y excursiones; el alojamiento no tendrá devolución ya que al momento de la reservación fue asignada la cabaña para el número de ocupantes inicialmente solicitado, y al cancelar o aplazar uno o varios ocupantes, cambia las condiciones antes acordadas de ocupación para esa cabaña.
- Cualquier circunstancia imprevista que le impida llegar al aeropuerto de Bahía Solano para que EL ALMEJAL inicie el cumplimiento de los servicios, serán riesgos propios del viaje que el cliente asume y en ningún caso los imprevistos del viaje del cliente, se trasladarán a EL ALMEJAL. Esto quiere decir por ejemplo que si el vuelo en el que viaja el cliente, no puede llegar al destino donde El ALMEJAL le prestará los servicios convenidos; los servicios que no pudo utilizar el cliente, debido a la no asistencia o “No Show” el día acordado en la reservación, no tendrán reembolso ya que EL ALMEJAL debió preparar toda la logística de alojamiento, alimentación y traslados para cumplir con su cliente.

NOTAS ACLARATORIAS DE RESPONSABILIDAD DEL USUARIO:

Los programas turísticos que ofrece EL ALMEJAL corresponden únicamente a lo que se denomina: “Porción terrestre”, por lo tanto, los tiquetes aéreos para llegar a Bahía Solano, no hacen parte de los servicios ofrecidos como consta en nuestras piezas publicitarias e información enviada previamente. Los tiquetes aéreos deben ser adquiridos directamente por el viajero o su agencia de viajes.

Si el cliente o agencia de viajes intermediaria requiriera ayuda para buscar los cupos aéreos, EL ALMEJAL podría, como gesto de “servicio al cliente”, cooperar en la consecución del cupo

aéreo siempre y cuando el cliente acepte que EL ALMEJAL obra en calidad de cooperante; en ningún caso como vendedor.

Esto quiere decir por ejemplo que si el vuelo en el que viaja el cliente, no puede llegar a Bahía Solano, donde El ALMEJAL le prestará los servicios convenidos; es un imprevisto inherente a la responsabilidad de viajar; por tanto, los servicios que no pudo utilizar el cliente, debido a la no asistencia o “No Show” el día convenido en la reservación, no tendrán reembolso ya que EL ALMEJAL incurre en un tren de gastos para preparar toda la logística de alojamiento, alimentación y traslados para cumplir con su cliente, sin embargo, si la razón por la cual el cliente no pudo llegar, fue el cierre de algún aeropuerto, huelga, asonada o fenómeno natural; El ALMEJAL, sin que esté obligado, tratará en tanto tenga disponibilidad de alojamiento; extender una noche más como gesto de solidaridad, pero el cliente deberá tener la disponibilidad de tiempo para tomar la noche extra ofrecida por EL ALMEJAL, en caso contrario, perderá la noche no utilizada.

En caso que el cliente se enferme o sufra un accidente incapacitante antes de viajar, éste o su acompañante o familiar cercano, deberá enviar un correo electrónico exponiendo la situación y adjuntando la fotocopia del certificado de incapacidad, expedido por su EPS o póliza de salud

que demuestre la incapacidad de viajar, en tal caso, EL ALMEJAL le aplazará la prestación de los servicios para cuando se recupere, previa reservación y disponibilidad. La no presentación del certificado de incapacidad, dará pie para aplicar la penalidad correspondiente.

En caso que el cliente decida no postergar el viaje y desee cancelar definitivamente la reservación, en cualquier caso, de cancelación justificada por enfermedad o accidente con certificado de incapacidad o defunción de familiar en primer grado de consanguinidad, EL ALMEJAL realizará la devolución correspondiente, descontando \$ 65.000 por persona, correspondientes a los gastos administrativos y bancarios generados.

OBLIGACIONES DE EL ALMEJAL ANTE EL USUARIO O CLIENTE.

- Reservar el alojamiento según la solicitud del cliente comprometiéndose a no disponer de dicho alojamiento para otro cliente. Así mismo, desplegar toda la logística para el cumplimiento de los demás servicios descritos en el programa turístico como: Reservaciones y pagos de traslados terrestres, fluviales y marítimos, guías, aprovisionamiento de insumos gastronómicos, personal extra de ser necesario y demás gestiones que se requieran para la prestación de todos los servicios incluidos en el programa turístico.
- Elaborar y enviar al cliente o usuario la orden de servicios con que será atendido en El Ecolodge, indicando las fechas de uso y transcribiendo fielmente en él, los servicios a que tiene derecho para que el cliente lo presente al momento del "Check in".
- Ofrecer a la llegada del cliente, una charla introductoria donde se les indica detalles del funcionamiento de los servicios, aspectos de seguridad y como se operarán las excursiones.
- Tener previsto un manual de convivencia que garantice la tranquilidad y respeto entre todos los huéspedes.
- Mantener la privacidad de sus datos, ampliar información
<https://www.almejal.com.co/politica-de-privacidad/>

OBLIGACIONES DEL USUARIO O CLIENTE ANTE EL ALMEJAL.

- Pagar el anticipo inicial del 50% en temporada alta y el 30% en temporada baja y pago total en las fechas indicadas en la confirmación de su reserva, de lo contrario El Almejal dispondrá de la cabaña reservada.
- Hacer conocer a EL ALMEJAL con antelación a su llegada a Bahía Solano, la aerolínea en que viaja y hora de vuelo para poder coordinar su transporte al Lodge. En caso de no llegar en el vuelo que indicó, podrá incurrir en un costo

extra de transporte.

- Presentar en recepción la orden de servicios y documento de identificación al momento del "Check in". Así como presentar el registro civil de los infantes menores de 2 años para la exoneración del pago de alojamiento. Y estar presente en charla introductoria donde se ofrece información importante sobre el funcionamiento de las instalaciones, seguridad y logística.
- Presentarse en los horarios previstos para los servicios gastronómicos y las excursiones que le programe el administrador. Así como entregar la cabaña en el horario previsto para el "Chek out".
- Cumplir con el contrato de alojamiento y acatar el manual de convivencia del Lodge.
- Acoger la política de sostenibilidad del Lodge y el decreto 2811 del 74 sobre los recursos naturales y no comercializar especies o derivados de la flora y fauna, podrá tener sanciones penales según la Ley 17 de 1981.
- Acogerse a las disposiciones legales de la ley 679 - 2001 sobre la explotación y abuso sexual de menores de edad.
www.icbf.gov.co
- Responder económicamente por los daños que pueda causar en su estadía a la infraestructura y / o dotación de la habitación o instalaciones del Lodge.
- Abstenerse de discriminar personas por su credo, raza o condición sexual, según la ley 1482 de 2011.

ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO.

Todo viajero que compre un programa ofrecido por ECOLOGE EL ALMEJAL S.A.S directamente o a través de intermediarios, conoce y acepta todas las condiciones comerciales que hacen parte integral de la orden de servicios expedida al pasajero las cuales se encuentran publicadas en nuestra página web en el siguiente link
<https://www.almejal.com.co/condiciones-comerciales/> y fueron adjuntas a través del

correo electrónico en el proceso de reserva. □

Los servicios dejados de utilizar, no tendrán reembolso.

Reclamos por servicios incumplidos. Toda queja o denuncia sobre el incumplimiento de los servicios ofrecidos deberá dirigirse por escrito, a elección del turista, a la asociación gremial COTELCO, a la cual está afiliado El Almejal, o ante el director operativo del Ministerio de Desarrollo Económico dentro de los 45 días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado, acompañada de los documentos originales o fotocopias simples que sirvan de respaldo a la queja presentada o a través de nuestra página web mediante el siguiente link:
<https://www.almejal.com.co/parsf/>.

POLÍTICAS ADICIONALES DE CANCELACIÓN PARA CLIENTES POSITIVOS DE COVID 19 CAUSA DE LA PANDEMIA.

Antes de viajar.

En caso que el cliente haya reservado y pagado total o parcialmente un plan turístico y éste, o algún miembro del grupo familiar con quien viaja, haya adquirido el coronavirus antes de la fecha de viaje, EL ALMEJAL como medida flexible en tiempos de pandemia, le extenderá hasta por un año el derecho al uso de los servicios pactados sin ninguna penalidad (previa solicitud de reserva y disponibilidad).

En caso que el cliente renuncie a retomar el viaje en una fecha posterior, y por el contrario, decida cancelar definitivamente el contrato comercial que constituyó con ECOLODGE EL ALMEJAL y desee la devolución del dinero; se aplicará la penalidad a que haya lugar y se podrá tardar hasta un año para realizar el reembolso según el decreto 557 de 2020. Para que la empresa inicie el proceso administrativo correspondiente de reembolso; sólo se recibirá a través de un correo electrónico, en ningún caso por teléfono o redes sociales. El cliente deberá hacer una solicitud formal por correo electrónico, con el asunto: CANCELACIÓN DEL CONTRATO COMERCIAL Y SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DEL DINERO; en el mensaje deberá citar las razones de la cancelación definitiva del contrato de servicios hoteleros y turísticos.

Durante el Viaje.

Si durante de la estadía, un huésped es sospechoso de tener Coronavirus o sale positivo de la prueba, él y su grupo familiar con quien compartía el alojamiento, deberán trasladarse hacia el centro médico más cercano a fin de ser tratados y tener el aislamiento requerido.