



DIEZ ELEMENTOS S.A.S

POLÍTICA DE RESERVA, GARANTÍA, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.



TABLA DE CONTENIDO

- I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE.
- II. MARCO LEGAL.
- III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- IV. DEFINICIONES.
- V. RESERVAS Y CANCELACIONES
- VI. DEVOLUCIONES
- VII. VIGENCIA



POLÍTICA DE RESERVAS, GARANTÍA, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.

DIEZ ELEMENTOS S.A.S.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 300 de 1996 y a su Decreto Reglamentario 2590 de 2009, DIEZ ELEMENTOS S.A.S. adopta la presente política de tratamiento de datos personales.

En virtud del presente documento, DIEZ ELEMENTOS S.A.S. manifiesta que, garantiza los derechos de los usuarios a los cuales se les prestan los servicios hoteleros y de hospedaje, y en consecuencia todas las actuaciones de LA EMPRESA se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades, contractuales, comerciales o laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegarán a suministrar a LA EMPRESA cualquier tipo de información o dato personal, tendrán la potestad de conocerla, actualizarla y rectificarla, de acuerdo a lo previsto en el presente documento.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NOMBRE DE LA EMPRESA: DIEZ ELEMENTOS S.A.S. que en adelante se denominará LA EMPRESA.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: DIEZ ELEMENTOS S.A.S. tiene su domicilio en la ciudad de Medellín, y su sede principal se encuentra ubicada en la Calle 47 # 45 47

CORREO ELECTRÓNICO: operacion@10esas.com.

TELÉFONO: 310 714 18 57

II. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley general del turismo.
- Ley Estatutaria 2068 de 2020. Por la cual se modifican algunas disposiciones de la Ley general de Turismo.
- Decreto Único 2590 de 2009. Por medio del cual se Reglamenta la ley 300 de 1996.
- Demás normas que lo adicionen sustituyan y/o modifiquen.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los usuarios a los cuales se les prestarán los servicios de turismo, Hotelería y Hospedaje.



IV. DEFINICIONES

CHECK IN: Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave.

CHECK OUT: Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

NO SHOW: Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo. Se hace un cargo por penalización, el hotel dejó de vender por apartar el lugar al cliente, el estándar es una noche de penalización sin reembolso. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos o cuando la anulación de la reserva no está dentro de los plazos acordados.

V. RESERVAS Y CANCELACIONES.

1. El check in a partir de las 15:00
2. El check out hasta 13:00
3. Las reservas deberán ser garantizadas con el 50% de anticipo
4. La NO presentación sin previo aviso hace efectiva la penalidad del NO SHOW
5. El HUÉSPED puede ejercer derecho al retracto únicamente en compras no presenciales realizadas a través de portales web o en la central de reservas telefónica. La solicitud debe realizarla en máximo cinco (5) días hábiles posteriores a la confirmación de la compra. Si la fecha de ingreso es antes de los cinco días, no procederá el derecho al retracto y en caso de cancelación se aplicarán las condiciones de devolución.



VI. DEVOLUCIONES.

1. Si la cancelación de la reserva se realiza de 8 o más días antes de la fecha de check in, se realizará una devolución del 80% correspondiente al valor depositado.
2. - Si la cancelación de la reserva se realiza dentro de 8 a 3 días antes del check in habrá lugar a un cobro el 50% del valor depositado.
3. Si la cancelación de la reserva se realiza dentro de las 48 horas antes del check in habrá lugar a un cobro de la totalidad del valor depositado.
4. En caso que estando alojado el huésped tenga una salida anticipada y se haya realizado el pago total del alojamiento, tendrá un saldo a favor que podrá utilizar en cualquier establecimiento en convenios con el hotel, que deberá redimirse en 1 año. Una vez recibida la solicitud si se aplica devolución con base a las políticas establecidas por el hotel, te reintegraremos el valor de devolución en un término máximo de 30 días calendarios contados a partir de tu solicitud. Lo realizaremos mediante consignación bancaria al titular de la reserva.

NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.

VII. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 17/02/2025 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad.

-