

NIT 40395746-6 	POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 01
		Pág. 1 de 2

POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

✓ Reservas y cancelaciones

1. El check in a partir de las 03:00pm
2. El check out hasta 12:00pm
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. Todas las habitaciones están sujetas a disponibilidad a menos que el huésped haya garantizado su reservación haciendo un depósito.
6. Cuando el alojamiento es para niños, niñas o adolescentes se requiere permiso del padre y/o madre autorizando el alojamiento en compañía de funcionarios o de un tercero, se debe anexar a esta autorización copia de la cedula del padre y/o madre que autoriza y fotocopia del registro civil del menor, NQ Hotel Orinoquia, apoya la Ley 1339 del 2009 en contra de la explotación sexual infantil.
7. El cliente puede cancelar la reserva de alojamiento de manera gratuita hasta 72 horas antes de la fecha de llegada.
8. Si hay un Anticipo realizado y por circunstancias ajenas, el Cliente manifiesta 3 días antes a su reserva que no puede realizar su viaje, se aplaza la Reserva sin cobrar ninguna penalidad para ser tomada en otra fecha con las mismas características de la Reserva Inicial.
9. El cliente deberá pagar el 50% del alojamiento si se solicita la cancelación fuera de los tiempos estipulados.
10. Para reserva de eventos se deberá generar un anticipo del 50% como garantía.
11. Para cancelación gratuita de eventos se deberá generar 8 días hábiles a la fecha programada. Si la cancelación no cumple con las fechas acordadas se aplicará un no show del 50% del mismo.
12. Niños hasta 4 años se hospedan sin cargo compartiendo la cama existente, deben cancelar seguro hotelero (opcional o firmar la no toma de seguro) deben cancelar el desayuno en caso de que lo consuman.
13. Modificaciones o cancelaciones de reservas según el origen de ellas:
 - **Usted reservó por medio de una Agencia de Viaje o en Internet:** Si Usted desea modificar o cancelar la reservación que usted realizó por medio de una Agencia de Viaje o plataformas tal como Booking.com, Expedia, Hotels.com, etc. favor de ponerse en contacto con ellos al teléfono de Servicio al cliente que le hayan proporcionado al momento de hacer su reservación.

NIT 40395746-6 	POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES	Código:
		Versión: 01
		Pág. 2 de 2

- **Usted reservó directamente con NQ Hotel Orinoquia:** Si usted desea modificar o cancelar su reservación comuníquese a los teléfonos 3183112091 o por correo electrónico reservas@nqhoteles.com .

✓ Devoluciones:

1. El proceso para la Devolución del Depósito se hará de la siguiente manera:
2. Retención del 10% por concepto de Gastos Bancarios.
3. La Devolución será realizada en un lapso de 15 a 20 días hábiles después de la solicitud.
4. Circunstancias por las cuales se realiza la devolución o reembolso:
 - Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al tipo de habitación que el huésped haya reservado.
 - Cuando el número de noches que se cobraron al huésped exceda el número de noches que el huésped haya pernotado en el hotel.
 - Cuando en apego a las Políticas de Cancelación de NQ Hotel Orinoquia el huésped sea acreedor a recibir algún reembolso.
 - TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario directamente a la cuenta del cliente. NO SE HARAN REEMBOLSOS EN EFECTIVO.

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.