

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 1 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES

1. GENERALIDADES.

NACIMIENTO GLAMPING, es un establecimiento de comercio identificado con NIT N°. 52959903 – 1, matrícula mercantil N° 338524 y Registro Nacional de Turismo N°. 82371, ubicado en el Kilómetro 2 de la Vereda El Tablón del Municipio de San Agustín Huila, cuya actividad economía corresponde a la prestación del servicio de alojamiento bajo el concepto de Glamping, en un Domo totalmente en madera y vidrio compuesto por dos unidades distribuidas así: en la primera unidad está la habitación con cama king, sala, cocina pequeña dotada con todo lo necesario, baño y ducha interna, cubierta y privada; en la segunda unidad pasando por un caminito de troncos de madera, está el jacuzzi en piedra, a ras de piso, climatizado, adornado por naturaleza externa e interna y cubierto por una estructura en madera y vidrio.

2. OBJETIVO.

Dar a conocer a clientes y público en general interesado en adquirir nuestros servicios, los términos y condiciones de los servicios a contratar y bajo los cuales se regirá la relación contractual que surja entre las partes.

3. ALCANCE.

Los presentes términos y condiciones aplican para aquellas personas que hayan adquirido una reserva para alojarse en un Domo en NACIMIENTO GLAMPING y serán los que rijan la relación jurídica que surge entre las partes.

4. DEFINICIONES.

- 4.1 Agencia de Viajes:** empresas comerciales debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados prestadores turísticos.
- 4.2 Contrato de Hospedaje:** es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo, por un plazo inferior a 30 días.
- 4.3 Domo:** construcción en madera en forma de cúpula o media esfera destinada para el alojamiento y descanso de los huéspedes o clientes.
- 4.4 Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH):** es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.
- 4.5 Exoneración:** es la facultad de NACIMIENTO GLAMPING de eximir del cobro de las penalidades a las que haya lugar por cambio o cancelación del servicio y/o plan.
- 4.6 Glamping:** experiencia de acampar en medio de la naturaleza con comodidades.
- 4.7 Huésped/cliente:** persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los servicios que comercializa NACIMIENTO GLAMPING.
- 4.8 Nacimiento Glamping:** es el establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH) en el que se presta el servicio de alojamiento en un Domo bajo el concepto de Glamping.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES			<i>Nacimiento Glamping</i>
MAN-	Página 2 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

- 4.9 No show:** es la no presentación o utilización por parte del cliente o huésped de los servicios previamente contratados en un plan o paquete turístico. La No presentación puede generar la pérdida del plan adquirido.
- 4.9.1 Penalidad:** sanción económica causada por el incumplimiento de una o varias condiciones o circunstancias pactada con anterioridad, en el plan o paquete turístico.
- 4.9.2 Plan o paquete Turístico:** es la combinación previa de por lo menos dos o más servicios de carácter turístico, vendido u ofrecido como un solo producto y por un precio global.
- 4.9.3 Plan promocional o especial:** ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido y temporal. Así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.
- 4.10 PQR:** petición, queja o reclamo que un cliente presenta.
- 4.10.1 Prestador de servicios turísticos:** toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con otra, la prestación de los servicios turísticos y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo.
- 4.11 Receptivos:** servicios adicionales como tours y traslados que se prestan en los diferentes destinos.
- 4.11.1 Reembolso:** operación económica mediante la cual se le devuelve a un cliente una parte o la totalidad del dinero que había entregado previamente como pago de un plan o paquete turístico.
- 4.12 Reserva cancelada:** es la anulación de la separación de cupo para alojarse en una fecha determinada.
- 4.12.1 Reserva confirmada:** separación de un cupo para alojarse en una fecha determinada y previo pago del valor total del plan o paquete turístico.
- 4.13 Reserva:** separación de un cupo para alojarse en una fecha determinada.
- 4.13.1 Servicios complementarios:** servicios turísticos adicionales al básico de alojamiento y que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.
- 4.14 Sitio web:** página a través de la cual se comercializa los servicios ofrecidos por Nacimiento Glamping.
- 4.14.1 Temporadas:** periodos determinados del año en los cuales aplican condiciones y tarifas diferenciales previamente establecidas.
- 4.14.2 TRM:** es la tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos.
- 4.14.3 Voucher:** documento que se emite en favor del cliente como constancia de la confirmación de la reserva y en el cual se especifica los servicios contratados.

5. CONDICIONES GENERALES.

NACIMIENTO GLAMPING está sujeto al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996 y en lo no previsto en ella por las normas civiles y comerciales del derecho Colombiano que regulen la materia, en ese entendido informa que su responsabilidad se limita a la prestación y calidad del servicio de alojamiento en Domos, y que los servicios complementarios adicionales al básico de alojamiento tales como alimentación (desayunos, almuerzos y cenas), tours, traslados y actividades recreativas, deportivas o culturales entre otros, son prestados por terceros operadores turísticos que funcionan como personas jurídicas o naturales independientes a Nacimiento Glamping y que responden directa e individualmente por cada uno de los servicios prestados, no obstante, Nacimiento Glamping servirá conducto para canalizar las quejas y reclamos en relación con dichos servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 3 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

El huésped se obliga: **1.** Aceptar las instrucciones, inducciones y recomendaciones impartidas por el (los) prestador(es) de los servicios turísticos referentes a: **a.** Cuidar personalmente sus pertenencias, no traer joyas o metales preciosos, armas, municiones, material explosivo o inflamable, corrosivos u objetos que constituyan un peligro para ellos o los otros usuarios. **b.** No incursionar en zonas o áreas no permitidas. **c.** No exceder los límites de sus habilidades. **d.** Usar chalecos salva vidas cuando así se le indique y **e.** Usar protector solar, repelente y vestido de baño. **2.** Cubrir los costos por los daños y perjuicios que cause él o su(s) acompañante(s) en la persona (Huésped, empleados o terceros), decoración, mobiliario o bienes muebles del establecimiento de alojamiento y hospedaje, dentro de un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la fecha en que hayan sido ocasionados.

NACIMIENTO GLAMPING se reserva el derecho en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, de hacer modificaciones al plan o servicio turístico contratado y no se responsabiliza y/o responde por cambios tales como:

- Demoras en aeropuertos, retardo de vuelos, cuarentenas, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos.
- Accidentes, pérdidas o daños que sufran los usuarios como consecuencia de imprudencia o inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que para el disfrute de su estancia sean hechas por parte del establecimiento de alojamiento y hospedaje o por los prestadores de los servicios turísticos complementarios.

6. POLÍTICAS DE INGRESO (Check In) Y SALIDA (Check Out).

El ingreso es a partir de las 15 horas (3:00 p. m.) y hasta las 19 horas (7:00 pm) del día estipulado como fecha de llegada, y la salida a las 12:00 horas (12:00 meridiano) del día estipulado como la fecha de terminación de la reserva.

6.1 Política Early Check In y Late Check Out:

La modificación de la hora de salida (check out) podrá solicitarla a NACIMIENTO GLAMPING, quien confirmará la disponibilidad y el cargo adicional correspondiente.

7. POLÍTICAS DE RESERVACIÓN.

Las reservas se confirmarán con el pago del valor total del plan o paquete turístico. Los planes turísticos en los que se acuerde un plazo para su pago, se respetará el precio pactado a partir de la confirmación del pago dentro de los plazos establecidos y en todo caso el servicio se prestará previo el pago total del mismo.

Las cotizaciones generadas muestran la disponibilidad y valores en el momento de su emisión, éstas no implican la confirmación de cupos. La cotización no garantiza la disponibilidad en el Domo cotizado, ni las tarifas allí señaladas, si la reserva y pago de los servicios del plan se realiza posteriormente, la reconfirmación está sujeta al pago total de la reserva.

7.1.1 La reserva incluye: alojamiento, desayuno y los servicios que se especifiquen en el plan que se adquiera.

7.1.2 La reserva no incluye: llamadas telefónicas, servicio de lavandería, cajilla de seguridad, asistencia médica, medicina y los cargos que expresamente no se especifiquen en el plan que se adquiera.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 4 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

8. INFORMACIÓN TARIFARIA.

Las tarifas son por noche, para dos personas y están sujetas a cambios sin previo aviso. No obstante, la tarifa que se confirme al momento de efectuar la compra no variará. Cualquier persona o niño adicional generará un recargo por noche así: Niño de 2 a 10 años pagará el valor correspondiente al 19% del valor de la tarifa. Niño de 11 a 17 años o adulto, pagará el 24% del valor de la tarifa. Niño menor de 2 años no genera ningún cobro.

9. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y PENALIDADES.

La reserva podrá ser modificada sin cobro de penalidad con mínimo 15 días de anticipación a la fecha de ingreso, y se podrá reprogramar con mínimo 1 mes de anticipación a la nueva fecha en que se desee utilizar los servicios, la cual estará sujeta disponibilidad y a cambios tarifarios en caso de que la tarifa varíe para la fecha de la nueva reserva.

Si la cancelación no se hace dentro el plazo estipulado o el cliente de los servicios turísticos incumple por no presentarse o no utilizar los servicios adquiridos, se cobrará a título de penalidad el 25% del valor total de la reserva, el cual será descontado del valor pagado por el cliente o Agencia de viajes.

No se reembolsa saldo de planes utilizados parcialmente, excepto por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, caso en el que se reintegrará el valor de los servicios no utilizados menos los gastos que se causen o causaren por la cancelación.

El cliente tendrá un plazo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de la compra del plan, para solicitar la programación de una nueva reserva, caso en el cual se le abonará al nuevo plan el valor pagado menos el valor de la penalidad. El nuevo plan estará sujeto a disponibilidad y diferencias de tarifa.

Los planes promocionales NO son modificables, endosables, revisables, ni reembolsables, en ninguna temporada.

9.1.1 Excepciones:

No aplican penalidades en caso de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad del titular de la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad. La solicitud de exoneración debe acompañarse de los correspondientes soportes y presentarse dentro de los 15 días comunes contados a partir de la fecha inicial del viaje, a través [de nuestra página web www.nacimientoglamping.com](http://www.nacimientoglamping.com).

El usuario debe enviar los siguientes documentos para tramitar un estudio de exoneración:

Por muerte:

- Acta de defunción.
- Registro civil de nacimiento de cada huésped.
- Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

Por enfermedad:

- Soporte o Incapacidad médicos firmada y sellada por médico tratante.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los huéspedes a exonerar.
- Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

10. DERECHO DE RETRACTO.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 5 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

Cuando adquiera los servicios a través de nuestra página web o Contac center (comunicaciones telefónicas, vía email, chat, WhatsApp), usted podrá ejercer el Derecho de Retracto a más tardar dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la compra, caso en el cual se reembolsará la suma pagada sin descuento o retención alguna y mediante transferencia a una cuenta bancaria a nombre del titular de la reserva. El reembolso del dinero se hará dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del derecho al retractor. No Procederá el Retracto cuando entre la fecha de compra y la fecha en la que deba prestarse el servicio, transcurra un tiempo igual o menor a 5 días.

11. REVERSIÓN DE PAGO.

Cuando adquiera los servicios a través de nuestra página web o Contac center (comunicaciones telefónicas, vía email, chat, WhatsApp) y haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito o débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia, podrá dentro de los 5 días siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento de la transacción, solicitar la reversión de esta en caso de fraude, operación no solicitada o cuando el producto adquirido no sea recibido.

12. POLÍTICA DE INGRESO DE MENORES DE EDAD.

Si viaja con su(s) hijo(s) menor(es) de 18 años, debe presentar el documento de identificación del(los) menor(es) de edad que demuestre la existencia del parentesco. Los menores de edad que no ingresen en compañía de sus padres deberán presentar en original con reconocimiento de firma y contenido ante notario, la autorización de los padres para que ingresen en compañía de terceros, así como copia del registro civil del menor y copia de la identificación de los padres que firmen la autorización. Sin estos documentos no se le permitirá el ingreso. El [formato de autorización de ingreso de menores en compañía de terceros podrá descargarlo en www.nacimientoglamping.com/](http://www.nacimientoglamping.com/)

13. POLÍTICA PREVENCIÓN ESCNNA.

En virtud de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009 y demás normas concordantes, NACIMIENTO GLAMPING advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad son considerados delitos y por tanto sancionados con pena privativa de la libertad. E informa que con el fin de contrarrestar ese flagelo y en cumplimiento de la resolución 3840 del 2009, ha adoptado un modelo de Código de Conducta que promueve políticas de prevención y evita la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

14. POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES.

NACIMIENTO GLAMPING, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales y demás normas que la modifiquen, adicionen o reformen, solicita su Autorización para Recolectar, Usar, Almacenar, Circular, Clasificar, Suprimir, Compartir, Comparar, Grabar, Trasmitir y/o Transferir a terceros países, los Datos Personales suministrados y correspondientes a: nombres, apellidos, correo electrónico, dirección de correspondencia, número telefónico, ciudad y país de origen, fecha de nacimiento, métodos de comunicación preferido y datos de su(s) acompañante(s), para los fines que se indican a continuación y conforme a las Políticas para el Tratamiento de la Información que ha implementado y que podrá consultar en www.nacimientoglamping.com/. En dicha política, usted encontrará de manera detallada las finalidades, los niveles de protección, los datos personales que se recolectan, administran, almacenan o se transfieren al igual que los derechos que le asisten como titular de los datos personales.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 6 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

14.1 Finalidad de los datos de nuestros clientes:

- Utilización del sitio web, Contac center (comunicaciones telefónicas, vía email, chat, WhatsApp) y redes sociales para la adquisición de reservas o solicitud de información de los servicios o productos que ofrecemos, así como para la descarga de contenidos y formatos a través de cualquiera de los anteriores medios.
- Creación, modificación, cancelación o reembolso de las reservas, planes o paquetes turísticos adquiridos.
- Realizar el registro hotelero, contable y tributario requerido.
- Coordinar las actividades recreacionales, de tours y reservación de cupos en restaurantes.
- Notificar a los contactos autorizados en caso de emergencias ocurridas durante la utilización de los servicios turísticos adquiridos.
- Contactar a clientes o interesados en nuestros productos y/o servicios, con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
- Enviar ofertas relacionadas con los servicios y productos de NACIMIENTO GLAMPING.
- Informar la actualización de nuestros programas, novedades y boletines.
- Realizar estudios de mercado, estadísticas, análisis de tendencias del mercado y encuestas de satisfacción sobre los productos y servicios prestados.
- Responder consultas, peticiones, quejas y reclamos presentados por los clientes.
- Efectuar los reportes ante las autoridades de vigilancia y control cuando así lo requieran.
- Soportar los procesos de auditoría interna o externa.
- Controlar el acceso a las instalaciones de NACIMIENTO GLAMPING y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.

15. POLÍTICA LEY ANTITABACO.

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1335 del 2009, NACIMIENTO GLAMPING le informa al huésped que cuentan con espacios libres de humo de tabaco. En consecuencia, solicita abstenerse de fumar en los espacios, zonas y ambientes que estén demarcadas como espacios libres de humo, así como en los espacios cerrados.

16. POLÍTICA DE PROHIBICIÓN DE CONSUMO Y DISTRIBUCIÓN DE ALCOHOL.

NACIMIENTO GLAMPING prohíbe el suministro y consumo de bebidas embriagantes a menores de edad dentro de sus instalaciones. Art. 1 Ley 124 de 1994 y de más normas vigentes.

17. POLÍTICA DE INGRESO DE MASCOTAS.

NACIMIENTO GLAMPING no acepta en sus instalaciones el ingreso y/o estadía de mascotas.

18. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD.

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, NACIMIENTO GLAMPING ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística, a motivar con acciones formativas, de concientización y control la protección física y moral de los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable, así como a promover y sensibilizar entre sus huéspedes, proveedores y colaboradores las buenas prácticas medioambientales, sociocultural y económicas que ha implementado a fin de mejorar el entorno en que realiza su operación, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES		<i>Nacimiento Glamping</i>	
MAN-	Página 7 de 7	Versión: 0.1	Nit. 529 599 03 - 1

de la sostenibilidad. Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

19. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTIFRAUDE.

No permitir conductas o prácticas deshonestas que atentarían contra la integridad empresarial; como por ejemplo, ofrecer o aceptar regalos, invitaciones, u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir para que tome o se abstenga de tomar alguna medida comercial o legal, o cuando intencionalmente oculta, altera, falsifica u omite información en beneficio propio o en beneficio de otros, o la incursión en eventuales conflictos de interés que pudieran anteponer prioridades personales a las colectivas; promoviendo una cultura de ética, transparencia y rectitud en el desarrollo de las actividades.

20. POLÍTICA PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.

En cumplimiento de las normas legales establecidas contra la lucha del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, el cliente declara que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos entregados o que llegare a entregar como contraprestación por los servicios ofrecidos por NACIMIENTO GLAMPING provienen de actividades lícitas.

21. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA.

Con el fin de adelantar acciones y promover comportamientos responsables con el entorno natural, NACIMIENTO GLAMPING le informa que el tráfico ilegal de fauna y flora silvestre es un delito. Ayúdenos a protegerlos; NO capture, use, comercialice, compre ni consuma especies animales o vegetales silvestres. Con su apoyo, evitamos la generación de impactos negativos en el ecosistema. Ley 17 de 1981.

22. POLÍTICA DEFENSA DEL PATRIMONIO.

Comprometido con la conservación y promoción responsable de los sitios de interés cultural, el reconocimiento de las costumbres y la prevención de la comercialización ilegal de bienes culturales. NACIMIENTO GLAMPING le informa que el tráfico de bienes de interés cultural es un delito. No se los lleve, mejor visítelos. Apóyenos en la lucha contra el tráfico ilegal. Ley 1185 de 2008.

23. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

NACIMIENTO GLAMPING se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a los presentes términos y condiciones, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.