

Planes Tarifarios Base y Políticas de Cancelación

Eco Star Hotel

En Eco Star Hotel promovemos la claridad y transparencia en nuestras condiciones de reserva. Por ello, este documento presenta de forma precisa los **planes tarifarios base** y sus respectivas **políticas de cancelación**, permitiendo a nuestros huéspedes tomar decisiones informadas al momento de reservar, así como conocer los procedimientos en caso de modificaciones, cancelaciones o situaciones excepcionales.

1. Planes Tarifarios Base:

1.1. Tarifa Flexible

Este plan está diseñado para brindar mayor libertad a nuestros huéspedes. Permite cancelaciones sin penalidad hasta 24 horas antes de la hora del check-in (15:00). No requiere pago anticipado para confirmar la reserva.

1.2. Tarifa Semi – Flexible (No Estará siempre disponible)

Este plan es una opción intermedia entre la tarifa Flexible y la No Reembolsable. Permite cancelar sin costo hasta cinco (5) días antes del check-in. Cancelaciones realizadas con cuatro (4) días o menos de anticipación **tendrán un cargo del 50% del valor de la primera noche**. No requiere pago anticipado y estará disponible únicamente en fechas o temporadas definidas por el hotel.

1.3. Tarifa No Reembolsable

Este plan ofrece una tarifa preferencial que requiere **el pago por adelantado del total de la reserva**. No contempla reembolsos, salvo en casos excepcionales debidamente justificados.

2. Políticas de Cancelación

2.1. Tarifa Flexible – Cancelación hasta 24 horas antes del Check-in

- El huésped podrá cancelar su reserva sin costo alguno hasta 24 horas antes de la hora de check-in (3:00 p.m. del día de llegada).
- Si la cancelación se realiza con menos de 24 horas de la hora del check - in, se realizará un **cargo del 50% del valor de la primera noche**.
- No se requiere pago por adelantado para confirmar este tipo de reserva.

2.2. Tarifa Semi – Flexible (No estará siempre disponible)

- El huésped podrá cancelar su reserva sin costo alguno hasta 5 días antes de la fecha de check-in.
- Si la cancelación se realiza con 4 días o menos de anticipación a la fecha de check - in, se realizará un **cargo del 50% del valor de la primera noche**.
- No se requiere pago por adelantado para confirmar este tipo de reserva.

2.3. Tarifa No Reembolsable

- Requiere el **pago por adelantado del total de la reserva**.
- En caso de no efectuarse el pago, se realizará un **descargo por parte del hotel a la tarjeta suministrada (pago no presencial)** 5 días antes del

check-in. Para reservas realizadas con menos de 24 horas de antelación, el cobro se realizará la misma noche de la reserva.

- No se realizarán reembolsos en caso de cancelaciones posteriores a la reserva o en situaciones de **no presentación (no show)**.
- Se podrá considerar un reembolso únicamente en **casos de fuerza mayor**, debidamente justificados y documentados (ver punto 3).

3. Casos de Fuerza Mayor – Excepciones para reembolso o exoneración de cargos.

Se consideran casos de fuerza mayor aquellas situaciones imprevistas, inevitables y ajenas a la voluntad del huésped que impiden su llegada al hotel. Para que un caso sea considerado como fuerza mayor, el huésped deberá notificar la situación antes o hasta el mismo día del check-in y presentar la documentación de soporte correspondiente. Algunos ejemplos incluyen

3.1. Emergencia médica grave

- Hospitalización o enfermedad grave del huésped o un familiar en primer grado (padres, hijos o cónyuge).
- Requisitos: Certificado médico con fecha, diagnóstico y entidad prestadora del servicio de salud.

3.2. Fallecimiento

- Fallecimiento del huésped o de un familiar en primer grado.
- Requisitos: Copia del registro civil de defunción o acta de defunción.

3.3. Cancelación de vuelos o cierre de vías.

- Cancelaciones por parte de aerolíneas o cierres oficiales de carreteras que impidan el desplazamiento.
- Requisitos: Constancia oficial de la aerolínea o de la autoridad vial competente (INVIAS, Policía, etc.).

3.4. Desastres naturales o situaciones de orden público

- Terremotos, inundaciones, derrumbes, toques de queda o disturbios sociales que impidan el desplazamiento seguro del huésped.
- Requisitos: Certificación o comunicado oficial de la autoridad local donde se evidencia el hecho mencionado.

3.5. Orden gubernamental o sanitaria

- Restricciones de movilidad, cuarentenas obligatorias o cierre de fronteras impuestas por las autoridades nacionales o regionales.
- Requisitos: Evidencia del decreto o medida oficial vigente para la fecha de la reserva.

4. *Proceso para Solicitar Reembolso por Fuerza Mayor*

- Enviar una solicitud por correo electrónico a reservas@ecostarhotel.com explicando el motivo de la cancelación y el caso al que aplica.
- Adjuntar los soportes requeridos según el caso.
- La solicitud será evaluada en un plazo máximo de 5 días hábiles, y se notificará al huésped si aplica el reembolso total, parcial o la reprogramación de la reserva sin costo adicional.
- **Nota: Las solicitudes de reembolso o reclamaciones solo se aceptarán dentro de los 10 días posteriores a la fecha en que se realizó la reserva.**

Una vez vencido este plazo las reclamaciones no serán tenidas en cuenta.