

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

AMBAR HOTEL BOUTIQUE

AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S.

En AMBAR HOTEL BOUTIQUE estamos comprometidos con la protección de los derechos de nuestros huéspedes y consumidores. Por ello, ponemos a disposición la siguiente información, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 300 de 1996 y demás normas aplicables.

Derechos del consumidor

Todo huésped tiene derecho a:

- Recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre nuestros servicios.
 - Recibir los servicios contratados en las condiciones ofrecidas.
 - Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQR).
 - Obtener respuesta dentro de los términos legales.
 - Conocer previamente las condiciones de reservas, cancelaciones y políticas de alojamiento.
 - Ejercer los derechos previstos en la legislación colombiana cuando resulten aplicables.
-

Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto procede únicamente en los casos previstos por la ley.

Tratándose de servicios de alojamiento, este derecho no será aplicable cuando la prestación del servicio haya comenzado con el consentimiento del consumidor o cuando, por la naturaleza del servicio contratado, la reserva corresponda a una fecha determinada para su ejecución, sin perjuicio de las políticas de cancelación establecidas por el hotel.

Cuando legalmente proceda el derecho de retracto, el consumidor deberá presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la legislación vigente mediante los canales oficiales de atención del hotel.

Reversión del Pago

Cuando el pago de la reserva haya sido realizado mediante mecanismos de comercio electrónico utilizando tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, entre ellos:

- Cuando haya sido víctima de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el servicio adquirido no sea prestado.
- Cuando el servicio prestado no corresponda a lo contratado.
- En los demás casos previstos por la legislación colombiana.

La solicitud deberá presentarse dentro de los términos legales, informando simultáneamente al emisor del instrumento de pago y a AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S., aportando la información y soportes requeridos para el trámite.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR)

Los huéspedes podrán presentar sus PQR a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: reservas@ambarhotelboutique.com
- WhatsApp oficial del hotel: +57 3153800819
- Atención presencial en las instalaciones del hotel.

AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S. dará trámite y respuesta dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana.

Autoridad de Protección al Consumidor

Si el consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados y no ha sido posible resolver la situación directamente con el hotel, podrá acudir a la:

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

<https://www.sic.gov.co>

Información del Prestador del Servicio

AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S.

NIT: 901.264.399-4

AMBAR HOTEL BOUTIQUE

Cali, Valle del Cauca – Colombia

Correo electrónico: reservas@ambarhotelboutique.com

Registro Nacional de Turismo (RNT): 68441