

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVAS, CANCELACIONES Y NO SHOW**

## **1. Reservas**

Las reservas de alojamiento podrán realizarse a través de los siguientes canales:

- Sitio web oficial.
- Correo electrónico: [reservas@ambarhotelboutique.com](mailto:reservas@ambarhotelboutique.com).
- Vía telefónica / WhatsApp oficial del hotel: +57 3153800819
- Presencialmente en las instalaciones del hotel.

Una vez recibida la solicitud, el hotel informará al huésped la disponibilidad, tarifa, condiciones de la reserva y demás información necesaria para la contratación del servicio.

Las cotizaciones tendrán una vigencia de hasta veinticuatro (24) horas a partir de su envío, salvo que se indique un plazo diferente. Vencido dicho término, la disponibilidad podrá modificarse sin previo aviso.

Para confirmar la reserva, el hotel podrá solicitar un anticipo o el pago total del servicio, dependiendo del tipo de tarifa, temporada o promoción contratada.

---

## **2. Modificaciones de la reserva**

Las modificaciones de fechas estarán sujetas a disponibilidad y a las condiciones de la tarifa adquirida.

Cuando existan diferencias tarifarias entre las fechas inicialmente reservadas y las nuevas fechas solicitadas, el huésped deberá asumir el valor correspondiente.

---

## **3. Política de cancelación**

Las solicitudes de cancelación o modificación de reservas deberán realizarse por escrito al correo electrónico [reservas@ambarhotelboutique.com](mailto:reservas@ambarhotelboutique.com) o a través de los canales oficiales de atención de AMBAR HOTEL BOUTIQUE.

Las reservas podrán cancelarse o modificarse sin penalidad hasta veinticuatro (24) horas antes de la fecha y hora previstas para el check-in, salvo que la tarifa adquirida establezca condiciones particulares, las cuales serán informadas al cliente antes de confirmar la reserva.

Las solicitudes de cancelación presentadas con una anticipación inferior a veinticuatro (24) horas al check-in, así como la no presentación del huésped (No Show), estarán sujetas a las condiciones establecidas en la Política de No Show del hotel.

Cuando la cancelación dé lugar a la devolución total o parcial de los valores pagados, AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S. realizará la validación correspondiente y, de ser procedente, efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente o mediante transferencia bancaria a la cuenta autorizada por este.

Para procesar la devolución, el hotel podrá solicitar la validación de la identidad del titular del pago y los soportes necesarios para garantizar la seguridad de la operación.

Cuando la reserva haya sido realizada a través de agencias de viajes, plataformas de reservas u otros intermediarios, las solicitudes de cancelación y devolución estarán sujetas, además, a las políticas y condiciones establecidas por dichos terceros.

---

#### **4. Política de No Show**

Se considera No Show cuando el huésped no se presenta en la fecha prevista para el ingreso al hotel y no ha cancelado o modificado su reserva a través de los canales oficiales dentro del plazo establecido en la presente política.

En caso de No Show, AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S. podrá cobrar al huésped el valor correspondiente al 20% del total de la reserva, conforme a las condiciones informadas y aceptadas al momento de realizar la reserva, de acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 y las demás normas que la modifiquen o sustituyan.

Cuando el huésped demuestre que la inasistencia obedeció a un caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado, el hotel analizará cada caso de manera individual y podrá, según las circunstancias, autorizar la reprogramación de la reserva o adoptar la solución que considere procedente.

---

#### **5. Tarifas**

Todas las tarifas están expresadas en pesos colombianos (COP) y se aplican conforme a la legislación vigente.

Algunas tarifas promocionales pueden tener condiciones especiales de modificación o cancelación, las cuales serán informadas antes de finalizar la reserva.

---

## **6. Check-in y Check-out**

El horario de ingreso (Check-in) será a partir de las **3:00 p.m.**

El horario de salida (Check-out) será hasta las **1:00 m.**

Las solicitudes de ingreso anticipado o salida tardía estarán sujetas a disponibilidad y podrán generar cargos adicionales.

---

## **7. Obligaciones del huésped**

El huésped se compromete a:

- Suministrar información veraz durante el proceso de reserva.
  - Cumplir el reglamento interno del hotel.
  - Cuidar las instalaciones y bienes puestos a su disposición.
  - Respetar la tranquilidad y seguridad de los demás huéspedes.
- 

## **8. Responsabilidad**

AMBAR HOTEL BOUTIQUE prestará los servicios contratados conforme a los estándares de calidad aplicables.

El hotel no será responsable por pérdidas, daños o perjuicios derivados de hechos atribuibles al huésped, a terceros o a circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito.

---

## **9. Protección de datos personales**

Los datos personales suministrados durante el proceso de reserva serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en el sitio web del hotel.

---

## **10. Atención al consumidor**

Los huéspedes podrán presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQR) a través de los canales oficiales publicados en el sitio web.

Así mismo, podrán consultar la información relacionada con el Derecho de Retracto, Reversión del Pago y demás derechos del consumidor en la sección "Protección al Consumidor".

---

## **11. Vigencia**

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados por AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S. cuando resulte necesario para adecuarse a cambios legales, regulatorios o a las condiciones de operación del establecimiento. La versión vigente será la publicada en el sitio web oficial del hotel.