


Devoluciones/Cambios y/o Modificaciones

 Ten presente que al realizar el pago estás aceptando las políticas aquí adjuntas. Las políticas siempre aplicarán independientemente del lapso de tiempo entre la solicitud de la reserva y la fecha de visita. Para más información puedes validar con tu asesor.

Modificaciones y cambios:

- 1 Después de adquirir el plan de alojamiento o experiencia, tendrás hasta un año a partir de la fecha reservada para redimirlo. Si las tarifas han cambiado, se debe pagar el excedente.
- 2 Las reservas permiten un máximo de 3 cambios en las fechas. Al solicitar cada cambio, se deben informar las nuevas fechas. El cambio debe solicitarse al menos 2 días antes de la fecha de la reserva.
- 3 Una vez se realice el primer cambio de fechas de una reserva, esta ya no será elegible para solicitar devolución de dinero. Estas solicitudes deben hacerse con tu Asesor de Bienestar o en la Central de Reservas directamente.
- 4 Si una persona de la reserva no puede presentarse, debe ser anunciado con un día de anticipación. De no realizarse el anuncio, este valor se considerará como no show, es decir, no tendrá devolución ni será consumible este saldo.
- 5 Ten presente que al momento de la visita se deben presentar todas las personas que están en la factura en la fecha seleccionada, en caso de no asistir, no se podrá separar a las personas en visitas separadas.
- 6 Para el caso de reservas no show y cancelación el porcentaje de devolución es:
 - ✓ Con más de 8 días de anticipación 100% - 7% de gastos financieros
 - ✓ Con 6 días de anticipación 75% - 7% de gastos financieros
 - ✓ Con 5 días a 3 días de anticipación 50% - 7% de gastos financieros
 - ✓ Con 2 días al día de la reserva del 0%

(El 7% que se resta al momento de la devolución se calcula sobre el monto cancelado).

IMPORTANTE

- El ingreso al sendero de la cascada el Embrujo por mantenimiento no se encuentra disponible.
- No está permitido el ingreso de mascotas, alimentos, bebidas alcohólicas o fumar dentro de la reserva
- Te recordamos que al ser una reserva natural, tienes la oportunidad de reconectar con la naturaleza, por ello no contamos con red wifi, musica, TV o licor.
- Te recordamos que tu reserva es para San Vicente Reserva Termal, ten presente que si te equivocas de lugar , no se hará devolución ni cambio de las condiciones.
- Te presente que al momento de hacer el registro en nuestro hotel todas las personas deben presentar cédula o pasaporte.
- Para menores de edad es el registro o tarjeta de identidad, en caso de tener algún inconveniente comunicarse con la central de reservas. Se informa además que para los menores de edad que no se encuentren en compañía de sus padres.
- Es necesario presentar carta de autorización de los mismos, acompañada de las copias de sus documentos y sin excepción alguna registro civil de los menores (Ley 679 de 2001),

sin estos documentos no se puede realizar Check In, en caso no presentar esta información en la recepción no es motivo de devolución de dinero o cambios de fechas.

🚫 Ten presente que para nuestro servicio de SPA, no esta permitido para mujeres embarazadas (Masajes y terapias con arena), adicional le recomendamos consultar con su medico de confianza si nos pueden visitar sin tener ningún riesgo.

🚫 Para persona con enfermedad terminal no se podrán realizar masajes donde se activen los puntos nerviosos.

🚫 Los servicios de spa no tienen devolución, no se pueden reprogramar, debes estar puntual en el horario elegido ya que no se repone tiempo de terapias o masajes. Debes presentarte 15 minutos antes en recepción.

🚫 Ten presente que la reserva no cuenta con cobertura amplia de señal, para tener un mejor servicio te recomendamos llevar efectivo.

🚫 Ten presente que para nuestras experiencias por un día, la hora de ingreso máximo es 9:15 PM, posterior a este horario no se permitirá el ingreso.

🌟 Recuerda que estas políticas son fundamentales para garantizar una experiencia óptima para todos nuestros visitantes. ¡Gracias por tu comprensión y cooperación!