

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### POLÍTICA TARIFA DE PASADÍA:

- Permite cancelaciones o modificaciones hasta 3 días antes de la fecha del evento. La modificación de la reserva es válida hasta 1 año, sujeta a disponibilidad de cupos y de la tarifa.
- **PAGO DE LA RESERVA:** Con el objetivo de garantizar la reserva, se hace necesario confirmar con el pago anticipado del 100% de la reserva. En caso de modificación, es válida hasta 1 año, sujeto a disponibilidad de cupos y la tarifa. En caso de cancelación con 3 o más días de anticipación, la tarifa tiene una penalidad del 0% de la estadía. Cancelaciones con 48 horas o menos de anticipación, la tarifa tiene una penalidad del 30% del evento.

### POLÍTICA TARIFA ESTÁNDAR FLEXIBLE DE ALOJAMIENTO:

- Permite cancelaciones o modificaciones hasta 5 días antes de la fecha Check In. La modificación de la reserva es válida hasta 1 año, sujeta a disponibilidad de habitaciones y de la tarifa.
- **PAGO DE LA RESERVA:** Con el objetivo de garantizar la reserva, se hace necesario confirmar con el pago anticipado de la 1 noche de la reserva. En caso de modificación, es válida hasta 1 año sujeto a disponibilidad de habitaciones y la tarifa. En caso de cancelación con 5 o más días de anticipación, la tarifa tiene una penalidad del 0% de la estadía. Cancelaciones con 4 o menos días de anticipación, la tarifa tiene una penalidad del 100% de la estadía.

### POLÍTICA TARIFA NO REEMBOLSABLE DE ALOJAMIENTO:

- La tarifa tiene penalidad por cancelaciones del 100% de la estadía.
- Modificaciones hasta 10 días antes de la fecha Check In. La modificación de la reserva es válida hasta 1 año, sujeta a disponibilidad de habitaciones y de la tarifa.
- **PAGO DE LA RESERVA:** Con el objetivo de garantizar la reserva se hace necesario confirmar con el pago anticipado del 100% de la reserva. En caso de modificación, es válida hasta 1 año sujeto a disponibilidad de habitaciones y la tarifa. En caso de cancelación, la tarifa tiene una penalidad del 100% de la estadía.

### SALIDA ANTICIPADA:

La salida anticipada a la fecha programada en su reserva generará cobro de penalidad. En caso de retirarse del hotel con anterioridad a la fecha de salida estipulada en la reserva, se hará efectivo el cobro del 100% de la estadía o tarifa establecida por los días de la reserva.

#### **NO SHOW:**

El hotel cobrará el No show (Incumplimiento de la reserva) en caso de la no presentación el día programado del Check In. Se hará efectivo el cobro del 100% de la totalidad del valor o tarifa establecida de la reserva.

#### **1. CONTROL DE FRAUDE DE TARJETAS.**

Con el fin de proteger de fraude a los propietarios de tarjetas de crédito, el huésped debe presentar obligatoriamente en el check-in la tarjeta de crédito utilizada para hacer la reserva en línea y documento de identidad físico del titular de la tarjeta.

El Hotel se reserva el derecho de rechazar al huésped en el Check-In, por no cumplir con este requisito.

El Hotel puede cancelar una reservación confirmada, si se sospecha que se ha hecho uso de una tarjeta fraudulenta, por lo tanto, el titular de la tarjeta que se utilizará como medio de garantía, deberá ser el mismo que realice la reserva y disfrute de los servicios del Hotel. En caso contrario, es necesario que se comunique con nuestro departamento de Reservas al correo electrónico: [fragata.island.house@mail.com](mailto:fragata.island.house@mail.com) o a los teléfonos (+57) 319 219 8387 en la ciudad de Cartagena, para su validación.

#### **2. RESERVA SUJETA A DISPONIBILIDAD DE LA TARIFA**

#### **3. CANCELACIÓN DE RESERVAS**

Para cancelaciones por favor contactar a nuestro departamento de reservas al correo [reservasfragataislandhouse@gmail.com](mailto:reservasfragataislandhouse@gmail.com)

#### **4. HORA DE CHECK-IN Y CHECK-OUT**

Check-In: 15:00 Horas

Check-Out: 11:30 Horas

#### **5. EARLY CHECK-IN**

Es un gusto para nosotros permitir tu Check-In antes de la hora establecida, sin embargo está sujeto a la disponibilidad del Hotel al momento de tu llegada. Si deseas garantizar que la habitación esté disponible al momento de tu arribo, te recomendamos que reserves la habitación una noche antes de la fecha de llegada actual.

#### **6. LATE CHECK-OUT**

Sujeto a disponibilidad del Hotel. Los horarios y cargos adicionales por Late Check-Out, son los siguientes:

De 1:00 p.m. a 4:00 p.m.: \$ 200.000 + IVA

Después de 6:00 p.m.: Tarifa completa correspondiente a cada huésped.

### **7. Derecho de retracto**

Puedes ejercer tu derecho al retracto únicamente en compras no presenciales realizadas en nuestra página web **[www.fragataisland.com](http://www.fragataisland.com)** o en la central de reservas telefónica. La solicitud debes realizarla al correo electrónico **[fragata.island.house@mail.com](mailto:fragata.island.house@mail.com)**, en máximo cinco (5) días hábiles posteriores a la confirmación de la compra. Si la fecha de ingreso es antes de los cinco días, no procederá el derecho al retracto. Una vez recibida la solicitud, te reintegraremos el valor completo del dinero sin descuentos o retenciones en un término máximo de 30 días calendarios contados a partir de tu solicitud. Lo realizaremos mediante consignación bancaria al titular de la reserva o mediante reversión de tarjeta de crédito.

### **8. SI SE REGISTRA CON MENORES**

El ingreso y registro al Hotel de menores de edad debe ser realizado por uno de sus padres con presentación de registro civil de nacimiento y tarjeta de identidad. En caso de no estar en compañía de sus padres, podrá ser realizado por el mayor de edad responsable del menor, debidamente autorizado por al menos uno de los padres. La autorización deberá constar por escrito firmado y notariado por uno de los padres e indicar que el menor se encuentra bajo su cuidado.

### **9. SI SE REGISTRA CON TARJETA CRÉDITO**

Si se registra con Tarjeta de Crédito debe presentar la tarjeta física al momento de Check in.

### **10. ESTÁ PROHIBIDO FUMAR**

Según la resolución 1956 del 30 de marzo de 2008 que expidió el Ministerio de la Protección Social está prohibido fumar en las habitaciones, áreas públicas, restaurantes y salones.

**Las habitaciones del Hotel FRAGATA ISLAND son espacios 100% libres de humo de tabaco, por lo que está prohibido consumir o tener encendido cualquier producto del tabaco dentro de ellas. En caso de incumplir esta restricción se generará cargo a la habitación por el valor equivalente a 0.32 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por concepto de desinfección de la lencería**

### **11. IVA DEL 19%**

El IVA 19% se carga a los ciudadanos de Colombia. Los turistas extranjeros que ingresen a Colombia con visa PIP5, PTP-5, TP-11 se encuentran exentos. El impuesto se aplica por habitación. Las leyes colombianas protegen al menor de edad de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas

nacionales o extranjeros. Las contravenciones a este principio acarrea las sanciones penales y administrativas previstas en la ley 679 Agosto 3 de 2001.

Para estadías hasta el 31 de Diciembre de 2022, las tarifas están excluidas del impuesto al IVA correspondientes al 19% en alojamiento. para consumos en alimentos y bebidas a partir del 1 de enero del 2022 se realizará el cobro del 8% del Impuesto al Consumo. Para estadías a partir del 1 de enero de 2023, las tarifas generan cargos adicionales por estos impuestos que serán cobrados al momento de su llegada en la recepción.

**Al momento de ingresar y garantizar la reserva, supondrá la aceptación de los términos y condiciones, sin necesidad de firma convencional.**

## **12. SE PROHÍBE EL INGRESO DE MASCOTAS**

## **TERMS AND CONDITIONS**

**The entry and registration of minors to the hotel** must be carried out by one of their parents with presentation of civil registry and identity card. In case of not being with their parents, it can be carried out by the responsible adult of the minor, duly authorized by at least one of the parents. The authorization must be writing signed and notarized by one of the parents and indicate that the child is under his care and responsibility. A copy of the authorization must be given at the tiAccording to resolution 1956 of March 30, 2008, issued by the Ministry of Social Protection, smoking is prohibited in rooms, public areas, restaurants and lounges.Colombian laws protect the minor from all forms of exploitation and sexual violence caused by domestic or foreign tourists. The contraventions to this principle carry the penal and administrative sanctions foreseen in the law 679 August 3 of 2001.

**The national sales tax (19% ) is charged to the citizens of Colombia. Foreign tourists entering Colombia with visa pIP5, PTP-5, TP-11 are exempt. The tax is applied per room.**

The rooms of Hotel FRAGATA ISLAND are 100% smoke free, so it is forbidden to consume or have any tobacco product on them. In case of failure to comply with this restriction will be charged to the room for the value equivalent to 0.32 legal monthly minimum wages in force, for the concept of disinfection of the linen

### **CREDIT CARD FRAUD PREVENTION.**

In order to protect credit card owners from fraud, the guest must present at the check-in the credit card used to make the online reservation and physical identification document of the cardholder.

The Hotel reserves the right to refuse the guest at check-in, for not complying with this requirement. If the cardholder is not the one staying at the Hotel, the guest must present a letter signed by the cardholder, confirming the transaction with the hotel, together with a photocopy the card owner's ID.

The Hotel may cancel a confirmed reservation, if it is suspected that a fraudulent card has been used. Therefore, the cardholder's name used to guarantee the reservation must match the name in the booking, as well as, must be the person enjoying the hotel services. Otherwise, it is necessary that you contact our Reservations department by email: [fragata.island.house@mail.com](mailto:fragata.island.house@mail.com), or at 57-3192198387 in the city of Cartagena de Indias, for validation.

### **DAY PASS RATE:**

- Allows modifications up to 3 days prior to Check In date. The modification of the reservation is valid up to 1 year, subject to availability and rate.

- **PAYMENT OF THE RESERVATION:** In order to guarantee the reservation, it is necessary to confirm with the prepayment of 100% of the reservation. In case of modification, it is valid up to 1 year subject to availability and rate. In case of cancellation, the rate has a penalty of 30% of the Daypass.

#### **FLEXIBLE RATE RESERVATION:**

- Allows cancellations or modifications up to (5) five days before the Check In date. The modification of the reservation is valid up to 1 year, subject to availability of rooms and rate.
- **PAYMENT OF THE RESERVATION:** In order to guarantee the reservation it is necessary to confirm with the prepayment of 1 night of the reservation. In case of modification, it is valid up to 1 year subject to availability of rooms and rate. In case of cancellation with (5) five or more days prior to checkin, the rate has a penalty of 0% of the stay.
- In case of cancellation with (4) four or less days prior to checkin, the rate has a penalty of 100% of the stay.

#### **NON REFUNDABLE RATE RESERVATION:**

- Cancellation has a penalty of 100% of the stay.
- Allows modifications up to 10 days prior to Check In date. The modification of the reservation is valid up to 1 year, subject to availability of rooms and rate.
- **PAYMENT OF THE RESERVATION:** In order to guarantee the reservation, it is necessary to confirm with the prepayment of 100% of the reservation. In case of modification, it is valid up to 1 year subject to availability of rooms and rate. In case of cancellation, the rate has a penalty of 100% of the stay.

#### **EARLY DEPARTURE:**

Early departure from the date scheduled in your reservation will generate a penalty charge. In case of early check-out before the departure date stipulated in the reservation, a charge of 100% of the stay or rate established for the days of the reservation will be charged.

#### **NO SHOW:**

The hotel will charge the No Show (Failure to comply with the reservation) in case of no-show on the scheduled day of check-in. A charge of 100% of the total value or rate established for the days of the reservation will be charged.

#### **4. CHECK-IN & CHECK-OUT**

Check-In: 15:00 Horas

Check-Out: 11:30 Horas

#### **5. EARLY CHECK-IN**

It is a pleasure for us to help you with early check-in, however, it is subject to availability at the time of your arrival. To guarantee room availability, we suggest booking the room from the day before the arrival date and it will

#### **6. LATE CHECK-OUT**

Subject to availability. The hours and additional fees for Late Check-out are as follow:

1:00 pm – 4:00 pm. \$200.000 + 19% Iva

After 6:00pm, the total amount of the reservation will be charged.

**7. The national sales tax (19% ) is charged to the citizens of Colombia. Foreign tourists entering Colombia with visa pIP5, PTP-5, TP-11 are exempt. The tax is applied per room.**

At the time of entering and guaranteeing the reservation, it will mean the acceptance of the terms and conditions, without the need for a conventional signature.

#### **8. Right of withdrawal and other circumstances for reimbursement for the Health Emergency because of Covid-19.**

Decree 557 of 2020. According to article 4 of the aforementioned law, requests for withdrawal and reimbursement of services received during the Sanitary Emergency, declared by the Ministry of Health and Social Protection in the Colombian territory, and even for up to a year, can be reimbursed for costumers. To submit the request contact: [fragata.island.house@mail.com](mailto:fragata.island.house@mail.com),

#### **9. PETS ARE NOT ALLOWED**