

Palmarea Suites busca brindar a cada huésped una experiencia segura, cómoda y memorable. Las siguientes políticas establecen las condiciones aplicables a las reservas, estadías, cancelaciones y uso de nuestras propiedades.

1. POLÍTICA DE RESERVA

1.1 Toda reserva se considera confirmada únicamente cuando Palmarea Suites haya recibido la información requerida del huésped y el pago o depósito correspondiente, según las condiciones de la reserva.

1.2 La persona que realiza la reserva debe proporcionar información verdadera, completa y actualizada, incluyendo nombre completo, documento de identificación, datos de contacto y cualquier información adicional requerida para el proceso de alojamiento.

1.3 La reserva es personal y no podrá ser transferida a otra persona sin autorización previa de Palmarea Suites.

1.4 La tarifa confirmada al momento de realizar la reserva será respetada, salvo que existan cargos adicionales previamente informados o servicios adicionales solicitados posteriormente.

2. PAGO

2.1 Para confirmar una reserva, Palmarea Suites podrá requerir el pago total o un porcentaje de la tarifa, dependiendo del canal de reserva, temporada, promoción o condiciones particulares de la estadía.

2.2 Los métodos de pago disponibles serán informados al huésped durante el proceso de reserva.

2.3 Cualquier servicio adicional solicitado durante la estadía podrá generar cargos adicionales.

2.4 Los servicios de terceros coordinados por Palmarea podrán estar sujetos a las condiciones, disponibilidad y tarifas del proveedor correspondiente.

3. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

3.1 Reservas flexibles:

3.1.1 Las reservas podrán cancelarse sin penalización hasta 7 días antes de la fecha de check-in, siempre que la tarifa contratada indique esta modalidad.

3.1.2 Las cancelaciones realizadas dentro de los 7 días previos al check-in podrán estar sujetas a un cargo equivalente al valor de la primera noche o al porcentaje establecido en la confirmación de la reserva.

3.1.3 En caso de no presentación (No Show), podrá cobrarse hasta el 100% del valor de la reserva, dependiendo de las condiciones contratadas.

3.2 Tarifas promocionales o no reembolsables:

3.2.1 Las tarifas promocionales, descuentos especiales o reservas identificadas como No Reembolsables podrán tener condiciones diferentes y no permitirán devolución total o parcial.

3.2.2 Las condiciones específicas serán informadas al huésped antes de confirmar la reserva.

4. MODIFICACIONES DE RESERVA

4.1. Las solicitudes de modificación de fechas, número de huéspedes o duración de la estadía estarán sujetas a disponibilidad.

4.2 Una modificación puede generar una diferencia de tarifa cuando las nuevas fechas correspondan a una temporada diferente o tengan una tarifa vigente distinta.

4.3 Palmarea Suites no garantiza la disponibilidad de la propiedad para las nuevas fechas solicitadas hasta que la modificación haya sido confirmada.

5. CHECK-IN

5.1 Horario estándar de check-in: a partir de las 3:00 p. m.

5.2 El huésped deberá presentar el documento de identificación requerido para el registro de ingreso.

5.3 Los huéspedes extranjeros deberán presentar el documento de viaje o identificación correspondiente de acuerdo con la normativa aplicable.

5.4 Palmarea Suites podrá solicitar información adicional requerida por la administración del edificio o por las autoridades competentes.

5.5 El acceso anticipado (Early Check-in) podrá solicitarse, pero estará sujeto a disponibilidad y, cuando corresponda, a un cargo adicional.

6. CHECK-OUT

6.1 Horario estándar de check-out: hasta las 11:00 a. m.

6.2 El huésped deberá entregar la propiedad en condiciones razonables de orden y conservación.

6.3 El Late Check-out podrá solicitarse y estará sujeto a disponibilidad. Cuando corresponda, podrá generar un cargo adicional.

6.4 La salida posterior al horario autorizado podrá generar cargos adicionales.

7. INGRESO DE HUÉSPEDES

7.1 Por razones de seguridad, Palmarea Suites y/o la administración del edificio podrán solicitar identificación a los huéspedes y visitantes.

7.2 Las visitas externas deberán cumplir las normas de acceso establecidas por la administración de Reserva del Mar.

7.3 Palmarea Suites se reserva el derecho de restringir el acceso de personas no registradas cuando las condiciones de seguridad o las normas del edificio así lo requieran.

8. CAPACIDAD MÁXIMA

8.1 La propiedad deberá ser utilizada únicamente por el número máximo de huéspedes autorizado para la unidad.

8.2 No se permite exceder la capacidad máxima de alojamiento.

9. POLÍTICA DE FUMADORES

9.1 Palmarea Suites es un espacio libre de humo.

9.2 Está prohibido fumar cigarrillos, tabaco o cualquier otro producto que genere humo dentro de la suite por seguridad de las instalaciones.

9.3 Cuando las instalaciones del edificio dispongan de áreas autorizadas para fumar, los huéspedes deberán utilizar exclusivamente dichas zonas y cumplir las normas correspondientes.

9.4 Cualquier daño, limpieza extraordinaria, eliminación de olores o afectación causada por fumar dentro de la propiedad podrá generar un cargo adicional al huésped.

10. MASCOTAS

10.1 Las mascotas no están permitidas en Palmarea Blue Voyage, salvo autorización previa y expresa de Palmarea Suites y de acuerdo con las normas de la administración del edificio.

10.2 Los animales de asistencia estarán sujetos a la normativa colombiana aplicable.

11. FIESTAS Y EVENTOS

11.1 No están permitidas fiestas, eventos, reuniones masivas o actividades que alteren la tranquilidad del edificio sin autorización previa.

11.2 Palmarea Suites mantiene una política de respeto hacia los demás residentes y huéspedes.

11.3 El incumplimiento de esta política podrá resultar en la terminación inmediata de la estadía sin derecho a reembolso, además de cualquier cargo, multa o responsabilidad que corresponda.

12. RUIDO Y CONVIVENCIA

12.1 Los huéspedes deberán respetar las normas de convivencia y los horarios de tranquilidad establecidos por la administración de Reserva del Mar.

12.2 Se prohíben conductas que generen molestias, ruidos excesivos, daños, riesgos de seguridad o afectaciones a otros residentes y huéspedes.

13. DAÑOS Y PÉRDIDAS

13.1 El huésped será responsable por los daños ocasionados intencionalmente o por negligencia a la propiedad, mobiliario, equipos, decoración o elementos pertenecientes a Palmarea Suites.

13.2 En caso de pérdida o daño, Palmarea Suites podrá solicitar el pago correspondiente al costo de reparación, reposición o limpieza extraordinaria.

13.3 El huésped deberá informar inmediatamente cualquier daño o desperfecto que detecte durante su estadía.

13.4 El reporte oportuno permitirá determinar si el daño existía previamente o se produjo durante la reserva.

14. OBJETOS OLVIDADOS

14.1 Los objetos encontrados después del check-out serán registrados y conservados durante un período razonable.

14.2 Palmarea Suites podrá coordinar el envío del objeto al huésped cuando sea posible. Los costos de envío correrán por cuenta del propietario del objeto.

14.3 Palmarea Suites no se responsabiliza por objetos personales dejados dentro de la propiedad cuando el huésped no haya solicitado su custodia.

15. LIMPIEZA

15.1 La tarifa de alojamiento incluye la limpieza correspondiente a las condiciones establecidas en la reserva.

15.2 Los servicios adicionales de limpieza durante la estadía podrán solicitarse con anticipación y estarán sujetos a disponibilidad y tarifa.

15.3 El huésped deberá mantener condiciones razonables de higiene y orden durante su estadía.

15.4 La limpieza extraordinaria ocasionada por suciedad excesiva, derrames, manchas, residuos, humo u otras situaciones fuera del uso normal podrá generar un cargo adicional.

16. SEGURIDAD

16.1 El huésped deberá mantener cerradas las puertas y accesos de la propiedad cuando no se encuentre dentro de ella.

16.2 No deberá entregar llaves, tarjetas, códigos o medios de acceso a personas no autorizadas.

16.3 Palmarea Suites no se responsabiliza por pérdidas de dinero, documentos, dispositivos electrónicos u otros objetos personales que no hayan sido entregados formalmente bajo custodia.

17. NORMAS DEL EDIFICIO

17.1 Palmarea Blue Voyage se encuentra dentro de Reserva del Mar, por lo que los huéspedes deberán cumplir adicionalmente las normas establecidas por la administración, incluyendo aquellas relacionadas con: Acceso y registro, uso de piscinas, uso de zonas comunes, horarios, parqueaderos, ascensores, visitantes, ruido, seguridad, mascotas, consumo de alimentos y bebidas en áreas comunes, entre otros. Las normas de la administración del edificio podrán modificarse independientemente de Palmarea Suites.

18. AMENIDADES Y SERVICIOS DEL EDIFICIO

18.1 El acceso a piscinas, gimnasio, zonas sociales, playa y demás áreas comunes estará sujeto a los horarios, disponibilidad, reglamentos y condiciones establecidos por la administración de Reserva del Mar.

18.2 Palmarea Suites no garantiza la disponibilidad permanente de una amenidad que dependa de terceros, mantenimiento, condiciones climáticas, decisiones administrativas o circunstancias de fuerza mayor.

19. EXPERIENCIAS Y SERVICIOS ADICIONALES

19.1 Palmarea Suites podrá ofrecer servicios adicionales como:

- Traslado aeropuerto.
- Decoración.
- Propuestas de matrimonio.
- Celebraciones.
- Experiencias románticas.
- Tours.
- Guías turísticos.
- Restaurantes y reservas.
- Experiencias náuticas.
- Servicios de fotografía.
- Compras previas a la llegada.
- Otros servicios.

Estos servicios podrán tener tarifas independientes y estarán sujetos a disponibilidad.

19.2 Los servicios prestados directamente por terceros estarán sujetos a las condiciones del proveedor correspondiente.

20. CONDICIONES PARA EXTRANJEROS

20.1 Los huéspedes internacionales deberán contar con la documentación necesaria para ingresar y permanecer legalmente en Colombia.

20.2 Palmarea Suites podrá ofrecer servicios de apoyo logístico, transporte, orientación turística y Concierge, pero estos servicios no sustituyen las obligaciones migratorias o legales del viajero.

20.3 Cada huésped será responsable de verificar sus requisitos migratorios, documentos de viaje, seguros y permisos correspondientes.

21. FUERZA MAYOR

21.1 Palmarea Suites no será responsable por la imposibilidad de prestar el servicio cuando esta sea consecuencia de circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, fenómenos climáticos extremos, decisiones gubernamentales, restricciones de movilidad, fallas generales de servicios públicos, situaciones de seguridad, emergencias, actos de autoridad o circunstancias similares.

21.2 En estos casos, Palmarea Suites evaluará cada situación y comunicará al huésped las alternativas disponibles conforme a las condiciones de la reserva y la normativa aplicable.

22. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

22.1 La información personal proporcionada por los huéspedes será tratada de acuerdo con la Política de Privacidad y Protección de Datos de Palmarea Suites y la legislación colombiana aplicable.

22.2 La información podrá ser utilizada para gestionar reservas, realizar procesos de identificación, prestar servicios, comunicarse con el huésped y cumplir obligaciones legales o administrativas.

23. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

23.1 Al realizar una reserva con Palmarea Suites, el huésped declara haber leído, comprendido y aceptado las presentes políticas, así como las condiciones específicas de la reserva y las normas aplicables de la propiedad y del edificio.

23.2 Las condiciones particulares indicadas en la confirmación de reserva prevalecerán cuando establezcan expresamente una condición diferente.