TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS Y/O PAQUETES TURÍSTICOS ADQUIRIDOS CON EL BALNEARIO SANTA HELENA DE TERMALES SANTA ROSA DE CABAL

1. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD:

TERMALES SANTA ROSA DE CABAL se responsabiliza por la prestación y la calidad de los servicios o paquetes turísticos de recreación familiar en piscinas de agua termal en modalidad de pasadía en el establecimiento de comercio denominado: Balneario Santa Helena, bajo los términos y condiciones establecidos para cada servicio. Así mismo, se responsabiliza de realizar los reembolsos de que trata el capítulo tercero del presente documento: "Política de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso".

TERMALES SANTA ROSA DE CABAL no asume responsabilidad por eventos tales como: accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad o cualquier otra circunstancia de fuerza mayor que altere el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos, y solo se comprometerá a prestar los servicios que no se encuentren afectados por estos eventos y/o a hacer las devoluciones a que haya lugar, según el caso.

2.CONDICIONES GENERALES:

2.1.Condiciones del servicio:

-Las tarifas ofrecidas por **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** se encuentran sujetas a variaciones debido a factores tales como: el servicio o paquete turístico adquirido, la temporada en que se realiza la reserva o la compra, las reformas realizadas por el gobierno nacional o local a los impuestos, tasas o contribuciones, entre otras. Se respetan las tarifas vigentes al momento de la confirmación de la reserva hasta el correspondiente pago del servicio adquirido, siempre y cuando este se realice dentro del término establecido para ello.

- Los usuarios del Balneario Santa Helena se deben ajustar a los turnos establecidos y comunicados en la página web de **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL**. **En caso de no llegar a la hora establecida, perderán los minutos correspondientes a la tardanza, este tiempo no será reembolsable ni acumulable.**

- Una vez realizada la reserva, **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** enviará al usuario la confirmación de dicha reserva al email registrado en el sistema. El usuario será responsable de verificar detenidamente los detalles ahí descritos, si dentro de las 24 horas siguientes al envío del mensaje el usuario no ha reportado alguna inconformidad, se entenderá que leyó y aceptó los términos y condiciones mencionados.

- La modificación en la reserva a un número inferior de personas a las inicialmente registradas en la reservación, generará como penalidad el cobro de la tarifa original cuando las reservas no se modifiquen al número correcto de asistente con por las menos **24 horas de anticipación a la prestación del servicio.**

- La modificación al tipo de pasaporte adquirido para su visita al balneario son permitidas para modificar los servicios incluidos en él siempre y cuando la solicitud de cambio del tipo de pasaporte se realice a más tardar, directamente en la taquilla del establecimiento previo a la entrada al balneario. Por lo anterior, se entiende que una vez los pasaportes adquiridos se hayan redimido en la taquilla y se hayan facturado, estos no podrán modificarse a un pasaporte diferente.

- Toda persona que disfrute del Spa deberá estar por lo menos 10 minutos antes del inicio de la terapia para completar el proceso administrativo, ya que el tiempo destinado para la terapia comenzará a contar desde la hora inicialmente pactada por ambas partes. En caso de presentarse tarde a la terapia este tiempo no será reembolsable ni acumulable.

- Para algunos paquetes turísticos pueden existir términos y condiciones particulares que exceptúan la aplicación de las condiciones descritas así, por ejemplo, planes especiales o promocionales, tendrán condiciones específicas que se indicarán en el mismo plan. No obstante, estos planes serán sujetos del derecho de retracto de que trata el capítulo tercero del presente documento denominado: “Política de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso

- No se permite el ingreso de alimentos ni bebidas al establecimiento. Las condiciones del servicio de alimentación incluido en el paquete turístico de **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** serán suministradas por el balneario.

- **TERMALES DE SANTA ROSA DE CABAL** cuenta con espacios libres de humo, no se suministran cigarrillos, sin embargo, se cuenta con áreas para fumadores.

- Se encuentra prohibido el consumo y la distribución de bebidas alcohólicas para menores de edad, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 124 de 1994 y demás normas vigentes.

2.2. Menores de edad (menores de 18 años):

- **TERMALES DE SANTA ROSA DE CABAL** no cobrará tarifa alguna para acceder a los servicios del Balneario a los niños que miden menos de 90 cm, sin embargo, aquellos que midan entre 91 cm y 1.20 m de estatura deberán pagar tarifa infantil y quienes midan más de 1.20 m de estatura deberán pagar tarifa de adulto.

- Los menores de 12 años de edad deben de estar acompañados de un adulto responsable.

TERMALES SANTA ROSA DE CABAL se encuentra en contra de la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, entre otras. Se advierte a los usuarios que la explotación y abuso sexual de menores de edad en Colombia, se consideran como delitos y son sancionados penalmente.

2.3 Política de mascotas: Se permite el ingreso con las mascotas en cualquiera de nuestros establecimientos **siempre y cuando se trate de un animal de servicio o asistencia.**

Definición de animal de servicio o asistencia: Se refiere a cualquier perro individualmente entrenado para hacer trabajos o desarrollar tareas en beneficio de una persona con discapacidad, incluyendo discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Otras especies de animales sean salvajes o domésticas, entrenados o sin entrenar, no son animales de servicio para los propósitos de esta definición. El trabajo o tareas desarrolladas por un animal de servicio deben estar directamente relacionadas con la discapacidad de la persona. Ejemplos de trabajos o tareas incluyen, pero sin limitarse a estas, asistir personas ciegas o con baja visión con el transporte y otras tareas, alertar a las personas sordas o con dificultad auditiva sobre la presencia de personas o sonidos, proveer protección no violenta o trabajo de rescate, empujar sillas de ruedas, asistir a una persona durante una incautación, alertar a personas acerca de la presencia de sustancias que pueden causar alergia, recuperar elementos como medicinas o el teléfono, proveer ayuda física y asistencia con el balance y la estabilidad de las personas con discapacidades de movilidad y ayudar a personas con discapacidades psiquiátricas y neurológicas evitando o interrumpiendo comportamientos impulsivos o destructivo.

Antes del ingreso a los establecimientos de comercio de TERMALES SANTA ROSA:

- El huésped o visitante debe informar al momento de la reserva si estará acompañado de un animal de asistencia.

- Para las reservas realizadas a través del sitio web www.termales.com.co, el huésped o visitante debe conocer las condiciones y restricciones que se indican en la confirmación de la reserva.

- El Alojamiento o visita en compañía de animales de asistencia sólo aplicará para las edificaciones de río, montaña y cascada habitacional. En el caso específico de las áreas comunes determinadas como piscinas, autoservicio o restaurante, se limitará a un espacio exclusivo para el disfrute de estos servicios en el sector, entendiéndose que el animal de asistencia no podrá hacer uso de las piscinas y duchas de áreas comunes del establecimiento.

- La tarifa a aplicar por el hospedaje con el perro será de acuerdo a los precios establecidos por el Hotel.

- El Huésped deberá suministrar a TERMALES SANTA ROSA, los siguientes documentos:

a) Certificado de vacunación vigente, que incluya la última vacunación de la rabia, debe especificar nombre del producto, número de lote, fecha de administración, validez de la vacunación y firma del veterinario.

b) Certificación de su animal de asistencia expedida por centros nacionales o internacionales por personal calificado, que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines o por la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, o quien haga sus veces, autorice. El carné que expida las referidas asociaciones deberá contener: i) La foto del ejemplar, ii) El nombre y a la raza a que pertenece, iii) Nombre e identificación, del usuario o propietario del animal, iv) Fecha de expedición y expiración, v) Vigencia de las vacunas y centro de capacitación.

- Dado su alto nivel de peligrosidad, los ejemplares caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine, deberán en todo momento portar bozal al interior de los establecimientos de comercio de TERMALES SANTA ROSA, además de tener puesto su correa y collar.

Durante el tiempo de permanencia en los establecimientos de comercio de TERMALES SANTA ROSA, deberán acatarse las siguientes restricciones, sugerencias y recomendaciones:

- Asegúrese de que su animal de asistencia sea amigable con las demás personas, especialmente con los niños, que no tenga problemas de comportamiento y sea un ejemplar sano.

- No permita que su animal de asistencia haga uso de toallas, sábanas, cobijas y camas de la habitación. Para tal fin TERMALES SANTA ROSA dispondrá en la habitación de un set especial para ellos.

- No permita que su animal de asistencia haga sus necesidades dentro de la habitación, áreas públicas o jardines de TERMALES SANTA ROSA, asegúrese de llevar siempre elementos que permitan limpiar y disponer adecuadamente de sus desechos.

- Durante la permanencia en los ascensores de TERMALES SANTA ROSA los animales de asistencia deberán estar cargados, atados con su correa y/o tener bozal en los casos que indique la ley.

- Los propietarios de los animales de asistencia son los únicos responsables por cualquier daño que se ocasione en las instalaciones de TERMALES SANTA ROSA a sus huéspedes o clientes. En consecuencia, exime de toda responsabilidad a TERMALES SANTA ROSA por cualquier daño o pérdida que se pueda causar a terceros y se compromete a mantener indemne TERMALES SANTA ROSA de toda reclamación o litigio, acción judicial o

extrajudicial de cualquier especie, que se entable o pueda entablarse contra de TERMALES SANTA ROSA, por todo daño o lesión que pudiere sufrir u ocasionar a terceros con ocasión de la tenencia de animales de asistencia al interior de los establecimientos de comercio de TERMALES SANTA ROSA.

3. POLÍTICA DE RETRACTO, DESISTIMIENTO Y OTRAS CIRCUNSTANCIAS DE REEMBOLSO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 557 de 2020, durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia del coronavirus COVID-19, y hasta por un año más; TERMALES SANTA ROSA DE CABAL realizará el reembolso a sus usuarios en bonos redimibles en servicios que el balneario de TERMALES SANTA ROSA DE CABAL preste, tales como: pasadía, spa, alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la circunstancia de reembolso y/o penalidad que aplique en cada caso particular.

3.1. Circunstancias de reembolso y/o penalidad

3.1.1 Retracto (Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011): El usuario podrá ejercer el derecho de retracto en el término máximo de 5 días hábiles a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios con TERMALES SANTA ROSA DE CABAL, siempre y cuando el retracto NO se cruce con las 24 horas previas a la prestación del servicio contratado. Y únicamente cuando la venta se hubiese realizado a través métodos no tradicionales o a distancia, es decir, aquellas ventas realizadas en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio, y aquellas que son realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere,

es decir, ventas realizadas por canales como email, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

En este evento, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, TERMALES SANTA ROSA DE CABAL otorgará al usuario un bono equivalente al 100% del valor pagado al momento de la realización de la reserva o compra, con vigencia de 365 días, redimible en su totalidad en cualquiera de los servicios ofrecidos por el balneario de TERMALES SANTA ROSA DE CABAL.

3.1.2 Desistimiento (Artículo 4 del Decreto 2438 de 2010 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015):

El desistimiento del servicio contratado con **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** cuando no implique retracto dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la compra, generará durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, una penalidad equivalente a la tarifa administrativa por transferencias interbancarias, y se hará el reembolso del valor

restante de la compra con un **bono con vigencia de 365 días redimible en su totalidad en cualquiera de los servicios ofrecidos por el balneario de TERMALES SANTA ROSA DE CABAL.** Siempre y cuando el desistimiento **NO se cruce con las 24 horas previas a la prestación del servicio contratado.**

3.1.3 No presentación/no show o no cancelación previa de 24 horas (Artículo 65 de la Ley 300 de 1996): Cuando el usuario no se presente el día de la reserva, no utilice los servicios pactados, o no los cancele con por lo menos veinticuatro (24) horas de antelación generará como penalidad la retención por parte de **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** del depósito o anticipo pagado por el usuario.

3.2 Causales que exceptúan la aplicación de la penalidad:

- Exceptúan de la aplicación de las penalidades previstas anteriormente los casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente probados. A modo ilustrativo se enlistan algunos de ellos:

- Muerte del titular de la reserva o un familiar hasta en segundo grado de consanguinidad: Caso en el cual deberá allegar el acta o registro civil de defunción y aquel documento que certifique el vínculo de los usuarios registrados en la reserva con la persona fallecida, bien sea el registro civil de nacimiento, registro civil de matrimonio, entre otros.

- Incapacidad médica relacionada a síntomas de COVID-19 o de otra índole para el titular de la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad: Deberá allegar documento idóneo que acredite tal situación (historia clínica, certificado de incapacidad, entre otros), así como el documento que certifique el grado de consanguinidad (registro civil de nacimiento).

- Motivos relacionados con la pandemia por COVID-19: Tales como: restricción a la libertad de circulación (toque de queda, pico y cédula, pico y género, entre otros).

3.3 Procedimiento para solicitar el retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso en bonos.

Para dar trámite a la solicitud de retracto, desistimiento u otra circunstancia de reembolso en bonos, el titular de la reserva o la compra deberá remitir al correo electrónico: reservasbalneario@termales.com.co indicando:

1. El número de la reserva.
2. La solicitud de retracto, desistimiento, u otra circunstancia de reembolso.
3. Copia de cédula de ciudadanía por ambos lados.
4. Soporte de pago.
5. Copia de los documentos que certifiquen las causales que exceptúan la aplicación de la penalidad (si aplica) con una breve declaración de los hechos que le impiden presentarse en el balneario.

La fecha límite para presentar los documentos que acrediten la causal de exoneración de la penalidad es igual a la fecha acordada para la prestación de los servicios adquiridos. En estos casos, **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** otorgará al usuario un bono equivalente al **100%** del valor pagado al momento de la realización de la reserva o compra, con vigencia de 365 días, redimible en su totalidad en cualquiera de los servicios ofrecidos por el Balneario de TERMALES SANTA ROSA DE CABAL.

Los **BONOS** o **SALDO A FAVOR** otorgados por **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** podrán ser redimidos en cualquier momento durante la vigencia del mismo únicamente mediante una nueva reserva previa.

AL HACER CLIC EN EL BOTÓN "HE LEÍDO Y ACEPTO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES LEGALES", ACEPTO DE MANERA LIBRE Y CONSCIENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS Y/O PAQUETES TURÍSTICOS ADQUIRIDOS CON EL BALNEARIO DE TERMALES SANTA ROSA DE CABAL ARRIBA MENCIONADOS.

EN IGUAL SENTIDO ENTIENDO QUE, SI NO CONSIENTO Y ACEPTO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS Y/O PAQUETES TURÍSTICOS ADQUIRIDOS CON EL BALNEARIO DE TERMALES SANTA ROSA DE CABAL EN SU TOTALIDAD, NO DEBO COMPLETAR MI REGISTRO.

El presente documento fue actualizado el 13 de octubre de 2022