 <small>NIT.891.480-000-1</small>	<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b> <b>REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 1 de 6	

### TERMINOS Y CONDICIONES

**Por favor lea detalladamente los siguientes términos y condiciones, las cuales serán aplicables a todos los alojamientos (Cabañas Consotá, Caracolillo y Hotel Chapola).**

**RESERVA:** Hace alusión al acuerdo entre el huésped y el área de alojamiento del Parque Consotá de Comfamiliar Risaralda, en que se establece una fecha, tarifa y tipo de alojamiento y el huésped se compromete a su pago.

**TARIFAS:** para la reserva, el usuario cancelará la tarifa vigente que corresponda según la categoría de afiliación.

- Al momento de realizar el **CHECK IN**, si hay un cambio en la categoría de afiliación, el usuario deberá cancelar el excedente que resulte entre el valor pagado en la reserva y el actual.
- En caso contrario, si resulta un saldo a favor del usuario por cambio de categoría de afiliación, el área de alojamiento entregará bonos de consumo que se deberán hacer efectivos durante el tiempo de la estadía en el Parque Consotá.
- Si se da un cambio de titular, la tarifa cambiará acorde a la categoría del nuevo titular.
- Esta condición, rige para los usuarios que realizan la reserva en calidad de afiliados a Comfamiliar Risaralda y a otras cajas de compensación (convenios entre cajas).

\*Las tarifas pueden sufrir variación por circunstancias imprevistas como casos fortuitos, grave afectación económica y la imposición de gravámenes, tasas y contribuciones legales, todo siempre bajo la legalidad y normas establecidas por nuestros entes de control.


**Nota:** Los niños a partir de los 4 años cumplidos cuentan en el cupo del alojamiento.

**Convenios entre cajas de compensación:** Las tarifas se otorgan con base a la categoría de afiliación vigente en la Caja de Compensación en la que esté afiliado, verificación que se hará al momento de hacer la reserva y al momento de realizar el CHECK IN.

Al momento del check in el titular de la reserva debe presentar el certificado de afiliación vigente (15 días antes de la fecha de estadía) donde se especifique la categoría (el cual será verificado en la base de datos de la caja que corresponda) tenga en cuenta que si la plataforma de su caja de compensación no está habilitada, no concuerda la información o no arroja su categoría, no se podrá aplicar la homologación.

**Procedimiento para confirmar la reserva:**

Una vez cancelado el valor de la reserva, se debe enviar el soporte de pago ( consignación, pago electrónico u otro medio de pago) al correo alojamiento@comfamiliar.com o subido a través de la página Consota.comfamiliar.com antes de la fecha de vencimiento de la reserva esto con el fin de garantizar la misma, **tenga en cuenta que no es válido el envío del comprobante a otro correo que no sea el especificado en estas políticas; de no contar con el pago en la fecha establecida, la pre-reserva será cancelada automáticamente por el sistema.**

 <b>Comfamiliar</b> <small>NIT.891.480-000-1</small>	<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b> <b>REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 2 de 6	

**REPROGRAMACIÓN DE UNA RESERVA:** En caso de que se requiera modificar la fecha de una reserva se deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Informar el motivo del aplazamiento antes de los 3 días (72 horas) previos a la fecha de check in (registro de alojamiento), en horario de 8am a 5pm y únicamente a través de correo electrónico: alojamiento@comfamiliar.com
- La solicitud deberá ser tramitada únicamente por el titular.
- La reserva podrá ser reprogramada máximo 3 veces en un periodo de 12 meses (1 año), contado a partir de la fecha inicial de la reserva, siempre y cuando sea por un tema de calamidad familiar o salud comprobado con los documentos que el área de alojamiento solicite para su validación, de lo contrario **se cancelará la reserva y no habrá lugar a devolución.**

**DEVOLUCIÓN DE UNA RESERVA:** No se realizará devolución del valor pagado al momento de reservar bajo ninguna circunstancia, la figura que se habilita es la reprogramación de reserva como se explica en el punto anterior.

**CANCELACIÓN DE UNA RESERVA:** Habrá lugar a cancelación de reserva por parte del área de alojamiento cuando el huésped no cumpla con la reprogramación dentro del periodo otorgado (1 año), contado a partir de la fecha inicial de la reserva y no habrá lugar a devolución.

### REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO


**Nota: El día lunes o martes luego de un lunes festivo son días de mantenimiento del Parque Consotá, por lo tanto, el Parque se encuentra cerrado;** los servicios habilitados serán las piscinas privadas de cada alojamiento, el restaurante de huéspedes Cacique y el Café Consota, el resto de servicios del parque, no estarán disponibles.

Se recomienda revisar la página web para conocer qué servicios del parque no están disponibles por mantenimiento o remodelación.

Para grupos empresariales, por favor validar con su gestor de venta las políticas de grupo.

#### **CONDICIONES DE LA RESERVA:**

1. No se permiten personas adicionales al cupo máximo de la acomodación reservada bajo ninguna circunstancia en Cabañas Caracolillo y Hotel Chapola.
2. Para Cabañas Consotá, se permite máximo un adicional por alojamiento con cobro adicional, este debe ser notificado máximo 24 horas antes al correo alojamiento@comfamiliar.com y consota@comfamiliar.com, en caso de no notificar conforme a la indicación, no se podrá prestar el servicio.
3. No se permite el ingreso de grupos musicales, serenatas ni personas ajenas a los huéspedes, solo se permitirá ingreso por temas de salud (Terapias físicas u otro procedimiento médico) debidamente justificado con orden médicas válidas.
4. No se permite el ingreso de animales, salvo el caso en que esté certificado como animal de apoyo emocional o de servicio y el huésped lo requiera por una limitación física o condición especial de salud, lo cual deberá ser informado y soportado con los documentos respectivos (Certificado médico de psicólogo o psiquiatra con numero de cedula y carnet de vacunas actualizado) al correo alojamiento@comfamiliar.com mínimo 48 horas antes del check in (día de llegada) (Ley 675 del 2001).

	<b>TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 3 de 6	

Por medio del correo se compartirá el reglamento de convivencia con mascotas y las zonas permitidas para el tránsito con mascotas las cuales deberán ser aceptadas como respuesta por el mismo correo, de lo contrario no se confirmará la aceptación de la mascota.

**Tenga en cuenta que se realizará un cobro de \$30.000 por limpieza especializada de la cabaña tomada, adicional es necesario aclarar que no todas las cabañas/habitaciones están habilitadas para el ingreso de mascotas, por lo cual estará sujeta a disponibilidad al momento del envío de la documentación requerida.**


**Tenga en cuenta que los alojamientos reservados con mascotas, no tendrán dotación de cobijas, recomendamos que puedan traer las suyas o tomar el servicio de alquiler con un valor de \$15.000 por cobija durante el tiempo de su estadía, sin cambio disponible.**

**Los huéspedes que ingresen animales de compañía previa autorización debe acatar lo establecido en la Ley 746 de 2002.**

**CHECK IN (registro de alojamiento):** se realiza, en el lugar del alojamiento (Parque Consotá):

5. La tarifa de alojamiento incluye desayuno americano para los huéspedes de Hotel Chapola y Cabañas Consota. Los huéspedes de cabañas Caracolillo podrán comprar desayunos con valor adicional acorde a la oferta del área de restaurantes.
6. Debe realizarse al momento de ingresar al parque; la entrega del alojamiento se hará en los siguientes horarios: **cabañas Caracolillo a partir de las 5:00 p.m.**, cabañas Consotá y hotel Chapola a partir de las 3:00 pm.
7. El titular de la reserva debe estar presente para la firma de la documentación del registro y entrega del alojamiento, si el titular no se encuentra en el momento de check in, no se hará entrega del alojamiento.
8. El titular de la reserva, deberá permanecer alojado y debe entregar el alojamiento al momento del check out, en caso que el titular de la reserva no haya pernoctado (pasar la noche) en el alojamiento y la entrega sea realizada por otra persona, el cobro de la cabaña/habitación se ajustará al valor según categoría de quien está realizando la entrega - check out.
9. **Todas las personas que van a hospedarse, sin excepción, deben presentar el documento de identidad, en el caso de los adultos su respectiva cédula de ciudadanía y para los menores de edad registro civil o tarjeta de identidad de lo contrario no podrán hospedarse.**
10. **Los usuarios extranjeros (Niños y adultos), deben presentar el documento de identificación original vigente: Tarjeta CAN, tarjeta MERCOSUR, PERMISO DE PERMANENCIA o PASAPORTE, ningún otro documento es válido.**
11. **Todo menor de edad que no se aloje en compañía de los padres deberá presentar permiso ORIGINAL AUTENTICADO (FISICO), acompañado por fotocopia de la cédula de los padres, documento de identidad del menor (registro civil) y documento de identidad del adulto encargado acorde al permiso autenticado, para poder ser registrados y tomar el servicio de alojamientoFpa.**  
**Puede encontrar el formato CARTA AUTORIZACION INGRESO DE MENORES DE EDAD SIN SUS PADRES en el correo de confirmación de reserva, en nuestra página web o lo puede solicitar al correo alojamiento@comfamiliar.com.**  
**Tenga presente que, sin esta documentación AUTENTICADA, no se permitirá el ingreso del menor de edad. (Ley Ley 679 de 2001, ECSNNA).**

12. Para Cabañas Caracolillo y Hotel Chapola no está permitido el parqueadero interno de vehículos, contarán

	<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b> <b>REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 4 de 6	

con un espacio para un (1) vehículo por cabaña en la zona de parqueo tres (3) (Continua a cabañas caracolillo), los demás vehículos deberán parquear en la zona indicada por el personal de parqueadero (Zona de ingreso).


Se hace excepción de ingreso de vehículo para cargue y descargue de equipaje por única vez, si se evidencia un vehículo dentro de la instalación se realizará un cobro de penalidad de \$50.000 y no se permitirá nuevamente su ingreso.

13. Para Cabañas Consota, se permite el ingreso de un (1) vehículo por cabaña para parqueo interno, teniendo presente el cumplimiento de las políticas publicadas en dicho parqueadero interno. Tener presente que el ingreso es solo en check in y check out, no se permite movilización en el vehículo dentro del parque.
14. Cada persona que ingresa al alojamiento contará con el seguro hotelero durante su estadía, este tendrá vigencia sólo por el tiempo del alojamiento (Check in- Check out). Dicho seguro es voluntario, pero está incluido en la tarifa de alojamiento.
15. No se permiten ajustes en los acompañantes incluidos en la tarjeta de registro una vez se haya hecho el mismo. Cualquier situación particular debe ser reportada al momento del check in.
16. El inventario del alojamiento (elementos de cocina, lencería y otros según el tipo de alojamiento) debe ser verificado por el huésped al momento de recibir la cabaña o habitación, se debe informar de inmediato cualquier anomalía. En caso de pérdida o daño de alguno de los artículos o elementos entregados el huésped asumirá el respectivo valor establecido por el alojamiento (Aplica según listado de precios).
17. La entrega de llaves y pago de adicionales, debe hacerse únicamente al personal autorizado y debidamente identificado en el Área de recepción.

#### **Durante la estadía:**


**Es necesario cumplir con lo establecido en las condiciones durante su estadía, se recuerda que el alojamiento está enfocado al disfrute y descanso de las familias.**

18. El agua de llaves y grifos del parque recreacional no es recomendada para el consumo humano.
19. El huésped debe portar la manilla de identificación durante toda la estadía la cual se entrega en la recepción en el momento del check in y le da derecho al uso de los servicios adicionales autorizados; en caso de pérdida o daño deberá ser nuevamente solicitada en la recepción y tendrá un costo adicional de \$2.000 por manilla.
20. No se permiten visitantes en las instalaciones del alojamiento, aunque estén pagando pasadía (habitaciones, cabañas y piscinas de los alojamientos), dichos espacios son privados para uso exclusivo de los huéspedes, esto con el fin de garantizar la privacidad y seguridad durante su estadía, tenga en cuenta que, si se evidencia una persona no autorizada en el alojamiento, el personal de seguridad estará autorizado para escoltar el retiro de la misma de las instalaciones.
21. El servicio de piscina exclusiva para huéspedes se prestará desde las 9:00am hasta las 9:00 en la piscina caracolillo y de 10:00 am hasta las 7:00 pm en la piscina consota, para hacer uso de la misma deberán estar identificados con su respectiva manilla y podrán hacer uso únicamente de la piscina asignada para el tipo de alojamiento en el que tengan su reserva. Tenga en cuenta que estos horarios pueden variar acorde a novedades operativas, por favor validar en el área de recepción.
22. **Se prohíbe el consumo de sustancias psicoactivas en las instalaciones del Parque Recreacional. Se prohíbe también el consumo de tabaco en las habitaciones de los alojamientos y en zonas comunes del Parque Consotá (Ley 1335 de 2009). En caso de incurrir en esta falta se hará el cobro de una penalidad correspondiente al 50% de la tarifa reservada.** De no respetar estas indicaciones, el personal de seguridad podrá solicitar que se retiren del alojamiento o acompañamiento policial sin que se genere ninguna devolución

	<b>TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 5 de 6	

del valor cancelado por la reserva.

23. **Se prohíbe el consumo de licor dentro de las instalaciones del parque y zonas comunes de los alojamientos, dentro de las cabañas el consumo debe ser moderado,** de no respetar estas indicaciones, el personal de seguridad podrá solicitar que se retiren del alojamiento o acompañamiento policial sin que se genere ninguna devolución del valor cancelado por la reserva.
  24. **Se prohíbe realizar o grabar videos o tomar fotografías sin autorización de las personas sean usuarios o empleados (Habeas data, uso de imagen) para fines publicitarios o comerciales.**
  25. Todos los electrodomésticos de los alojamientos se entregan en buen estado y funcionamiento, cualquier alteración de este estado, deberá ser reportado desde el check in, de lo contrario será cobrado al momento del check out, sujeto al valor comercial del equipo que aplique.
  26. La señal de internet y televisión es prestada por un tercero (TIGO) por tal motivo, no nos hacemos responsables por intermitencias o fallas del mismo principalmente en época de lluvias. Tenga en cuenta que la falla en estos servicios, no constituye ningún resarcimiento o reprogramación de reserva.
  27. Los consumos en los restaurantes u otros puntos de servicios dentro del parque, deberán ser cancelados de manera directa en cada punto, no se manejan cargos al alojamiento.
  28. **El ruido moderado en las cabañas o habitaciones es permitido hasta las 10:00 pm. Los huéspedes deben respetar el descanso de los demás visitantes. No se permite el uso de bafles o equipos de música externos, tenga en cuenta que, si traen bafles o equipos de música, estas podrán ser retiradas y guardadas bajo custodia hasta el día de check out (salida) si no se respetan las normas de convivencia.** De no respetar estas indicaciones, el personal de seguridad podrá solicitar que se retiren del alojamiento o acompañamiento policial sin que se genere ninguna devolución del valor cancelado por la reserva.
  29. La responsabilidad sobre la seguridad y salud de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores que se encuentren en el alojamiento o en las instalaciones del parque, recaerá sobre los adultos que estén a cargo de ellos y/o sobre los titulares de la reserva.
  30. Para el acceso a las piscinas es indispensable el uso de vestido de baño en lycra, además cumplir con todos los requisitos publicados en el área de piscina, acordes a la normatividad vigente. (Ley 1209 de 2008). de no cumplir con las normas de piscina, el salvavidas está en la obligación de reportarlo y solicitar su salida de la zona de piscina.
  31. Para el ingreso a las diferentes áreas del parque, deben validar las condiciones de uso y horarios de servicio como son (Bolera, granja de noé, botes, entre otros) el área de alojamiento no genera resarcimientos por servicios del parque que no están disponibles durante su estadía.
  32. **El Parque Consotá no se hace responsable por dinero, joyas u objetos de valor dejados en los alojamientos, se recomienda mientras no esté en la cabaña, cerrar bien puertas y ventanas y reportar cualquier anomalía o comportamiento sospecho que se evidencie en la zona.**
  33. En el caso de que los huéspedes incurran en incumplimiento de las normas de convivencia del parque Consotá, podrán ser retirados del alojamiento con acompañamiento policial y no se harán devoluciones de dinero.
  34. La limpieza de las habitaciones chapola y cabañas Consotá debe ser solicitada por los huéspedes en la recepción en el horario de 9am a 12pm.
  35. Los alojamientos de Parque Consotá están comprometidos con el cuidado del medio ambiente, flora y fauna y recursos naturales, por ello agradecemos hacer uso responsable de los recipientes de basura, disponer la misma acorde a la rotulación de los puntos ecológicos y propender por la conservación y cuidado de las especies de fauna y flora. Cualquier acto que atente contra los mismos será sancionado y direccionado con la autoridad competente.
- Ayúdanos con nuestra causa sostenible.

 <b>Comfamiliar</b> <small>NIT.891.480-000-1</small>	<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b> <b>REGLAMENTO ALOJAMIENTO</b>	Código:	2-OD-084
		Versión No.	18
		Vigente a partir:	2026-05-01
		Página 6 de 6	

**CHECK OUT (entrega de alojamiento):**

36. La hora límite para la entrega de los alojamientos en **cabañas Caracolillo es a las 2:00 p.m** y en hotel Chapola y cabañas Consotá es a las 12:00 pm. Tenga en cuenta que no se permite tiempo adicional al establecido para la entrega de los alojamientos.
37. Ningún funcionario diferente al recepcionista que se ubica en el punto de pago está autorizado para recibir dinero, todo servicio pagado deberá ser facturado (Facturación electrónica).
38. Para alojamientos con dotación de cocina (Cabañas Caracolillo): utensilios y demás dotación de cocina deben devolverse limpios. De no ser así, los huéspedes deberán cancelar en recepción el valor de la limpieza de estos elementos \$100.000 por cada cabaña.
39. Al momento de entregar la habitación o habitación, se revisa el inventario inicial y final, en caso de pérdida o daño de alguno de los artículos o elementos entregados, el huésped asumirá el respectivo valor establecido por el alojamiento (Aplica según listado de precios).

**COMFAMILIAR RISARALDA** se rige por el artículo 16 de la ley 679 de 2001, ley 1336 de 2009, Resolución 3840 de 2009, por las cuales se ordena proteger a los menores de edad contra la explotación sexual, pornografía y cualquier abuso en contra de ellos. Las penas por delitos de turismo sexual o pornografía de menores van de los 4 a los 20 años de prisión y de los 150 a los 1.500 Salarios Mínimos Legales Vigentes (Ley 1336 de 2009, Artículos 23 y 24). Cualquier anomalía será reportada a la autoridad competente.

¡LE DESEAMOS UNA FELIZ ESTADÍA, NUESTRO EQUIPO ESTARÁ ATENTO PARA HACER DE SU ESTADÍA UNA GRATA EXPERIENCIA!

**RECUERDE QUE ESTAS POLÍTICAS SON UN DOCUMENTO LEGAL Y CON BASE JURÍDICA, EVITE SANCIONES O INCONVENIENTES CON SU INCUMPLIMIENTO.**

LA FIRMA RESPALDARÁ EL COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ESTIPULADAS

FIRMA DEL USUARIO