

 NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 1 de 7	

TERMINOS Y CONDICIONES

El presente documento contiene los términos y condiciones aplicables a los Alojamientos del Parque Consotá de Comfamiliar Risaralda (Cabañas Consotá, Caracolillo y Hotel Chapola). Se recomienda al huésped leerlos detenidamente antes de efectuar su reserva, ya que su aceptación constituye un requisito para la prestación del servicio de alojamiento.

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 homologan con base en la categoría de afiliación vigente en la Caja de Compensación en la que esté afiliado y que haga parte del convenio Cajas sin Fronteras , dicha información se revisa en la plataforma entregada por la caja de compensación aliada y se hará verificación al momento de hacer la reserva y al momento de realizar el CHECK IN.

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 y se cobrará la tarifa plena como no afiliado/particular.

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.**

 NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 2 de 7	

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, sólo se permitirá ingreso por temas de salud (Terapias físicas u otro procedimiento médico) debidamente justificado con orden médicas válidas.
4. En los alojamientos de Comfamiliar Risaralda no se permite el ingreso de mascotas. Excepcionalmente, podrá autorizarse el ingreso de animales de servicio y de animales de apoyo emocional, siempre que el huésped acredite la necesidad de su acompañamiento y cumpla los requisitos establecidos en la presente política.

La solicitud deberá ser informada al correo alojamiento@comfamiliar.com con una anticipación mínima de 48 horas antes del check-in (día de llegada), adjuntando:

 NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 3 de 7	

Animal de apoyo emocional

- Certificación expedida por médico psiquiatra que acredite la necesidad del animal como apoyo emocional.
- Carnet de vacunación al día

Animal de servicio

- Certificación médica que acredite la necesidad del animal de servicio como apoyo para la condición de discapacidad o limitación funcional correspondiente.
- Carnet de vacunación al día
- Certificado de entrenamiento canino

Comfamiliar Risaralda dará respuesta a la solicitud dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, remitiendo al huésped el Reglamento de Convivencia con Mascotas y la información sobre las zonas autorizadas para el tránsito del animal. La aceptación de dichas condiciones deberá realizarse por respuesta al mismo correo electrónico; de no recibirse la aceptación, no se autorizará el ingreso del animal. La autorización estará sujeta a la disponibilidad de las habitaciones o cabañas habilitadas para este fin, toda vez que no todas las unidades de alojamiento se encuentran acondicionadas para el ingreso de mascotas.

En ningún caso se permitirá el ingreso de animales a las instalaciones sin la autorización previa y por escrito de Comfamiliar Risaralda, conforme al procedimiento aquí descrito. El huésped que se presente con un animal sin haber surtido este trámite deberá disponer su reubicación o el retiro del animal por su propia cuenta, sin que ello genere responsabilidad alguna para Comfamiliar Risaralda.

Para las reservas autorizadas con animales se aplicará un cargo de \$30.000 COP por concepto de limpieza y adecuación especializada de la unidad de alojamiento. Asimismo, por razones de control de limpieza y bioseguridad, las habitaciones o cabañas autorizadas para el ingreso de animales no incluirán la dotación estándar de cobijas. El huésped podrá traer sus propias cobijas o solicitar el servicio de alquiler, sujeto a disponibilidad, con un valor de \$15.000 COP por cobija.

Los huéspedes autorizados para ingresar con animales deberán cumplir las disposiciones establecidas en la normatividad colombiana aplicable y responderán por cualquier daño, afectación o incidente ocasionado por el animal durante su permanencia en las instalaciones.

CHECK IN (Llegada al 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. El proceso de check in y validación de reserva 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.**

 Comfamiliar RISARALDA NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 4 de 7	

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 el 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 alojamiento.

Puede encontrar el formato CARTA AUTORIZACIÓN 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 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. 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.

19. El agua de llaves y grifos del parque recreacional no es recomendada para el consumo humano.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. El ingreso de domicilios provenientes de establecimientos externos estará permitido únicamente después de las 4:00 p. m. Los pedidos deberán ser recibidos por el huésped en la portería principal del Parque Consotá, ya que no se permite el ingreso de domiciliarios a la recepción de los alojamientos, habitaciones, cabañas ni demás áreas internas del Parque.
25. 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
26. 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
27. 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.
28. 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
29. 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.
30. Está prohibido el consumo de sustancias psicoactivas cuya utilización se encuentre prohibida por la legislación colombiana dentro de las instalaciones del Parque Recreacional y sus alojamientos. Asimismo, de conformidad con la Ley 1335 de 2009, no está permitido fumar ni utilizar cigarrillos, cigarros, pipas, cigarrillos electrónicos, vapeadores o cualquier otro dispositivo que genere humo o aerosoles en las habitaciones, cabañas, espacios cerrados y demás zonas donde la administración haya dispuesto la restricción. El incumplimiento de esta política dará lugar a la aplicación de las medidas establecidas en el Reglamento de Alojamiento y a una penalidad equivalente al 50 % del valor de la tarifa reservada, sin perjuicio

 Comfamiliar RISARALDA NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 6 de 7	

de las actuaciones de las autoridades competentes cuando haya lugar.

31. No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas en las zonas comunes del Parque Recreacional ni en las áreas donde la administración haya dispuesto su prohibición. En las habitaciones o cabañas, cuando su consumo esté permitido, los huéspedes deberán hacerlo de manera responsable, respetando la tranquilidad, la seguridad y las normas de convivencia. Cualquier conducta que altere el orden, afecte a otros huéspedes o ponga en riesgo la seguridad dará lugar a la aplicación de las medidas establecidas en las presentes Políticas de Alojamiento, incluida la terminación del servicio sin lugar a devolución de los valores pagados, cuando la gravedad de la situación lo amerite.
32. Se prohíbe grabar videos o tomar fotografías de otras personas, sean huéspedes o empleados, sin su autorización previa. Lo anterior busca proteger el derecho a la imagen y la intimidad de quienes se encuentran en las instalaciones, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.
33. Con el fin de garantizar el descanso y la sana convivencia, los huéspedes deberán evitar generar ruidos que afecten la tranquilidad de los demás visitantes. A partir de las 10:00 p. m. deberá mantenerse un ambiente de descanso. El uso de bafles, parlantes o equipos de sonido externos que ocasionen molestias no está permitido. En caso de incumplimiento, la administración podrá solicitar el cese de la actividad y aplicar las medidas establecidas en las presentes Políticas de Alojamiento.
34. 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.
35. 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.
36. 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.

CHECK OUT (entrega de alojamiento):

37. 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.
38. 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).
39. Los objetos olvidados por los huéspedes serán custodiados por los alojamientos del Parque Consotá durante treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del check-out. Una vez identificado un objeto olvidado, se contactará al titular de la reserva e informará su hallazgo. Los elementos serán registrados y conservados durante el período de custodia; vencido este término sin que sean reclamados, la administración dispondrá del objeto conforme a las políticas y procedimientos internos vigentes. El término de custodia no se prorrogará por la falta de respuesta del huésped o por reclamaciones presentadas con posterioridad a dicho plazo.
40. 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

 NIT. 891.480.000-1	TERMINOS Y CONDICIONES REGLAMENTO ALOJAMIENTO	Código:	2-OD-084
		Versión:	19
		Vigente a partir de:	2026-09-01
		Página 7 de 7	

recepción el valor de la limpieza de estos elementos \$100.000 por cada cabaña.

41. 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