



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.
- Una vez realizada la reserva, **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** enviará al usuario una carta de confirmación que el cliente será responsable de revisar, si dentro de las 48 horas siguientes al envío del mensaje el usuario no ha reportado alguna inconformidad, se entenderá que leyó y aceptó los términos y condiciones.
- La modificación en la reserva a un número inferior de personas a las inicialmente registradas en la reservación, generará el cobro de la modificación que se descontará del valor total de la reserva.



- 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.
- Toda persona que disfrute del Spa San Miguel 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".
- Las condiciones del servicio de alimentación incluido en el paquete turístico de **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL** serán suministradas por el balneario desde el momento del check in/ingreso y hasta el check out/salida.
- No se acepta el ingreso y/o estadía de mascotas en el Balneario Santa Helena de **TERMALES DE SANTA ROSA DE CABAL**.
- **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):

- Es indispensable indicar las edades de los niños integrantes de un grupo familiar al solicitar la reserva y la confirmación de los servicios.
- **TERMALES DE SANTA ROSA DE CABAL** no cobrará tarifa alguna para acceder a los servicios del Balneario a los niños que miden de 0 a 90 cm, sin embargo, aquellos que miden entre 91 cm y 1.20 m de estatura deberán pagar tarifa infantil y quienes miden más de 1.20 m de estatura deberán pagar tarifa de adulto.
- Con el fin de hacer el proceso de registro en el balneario si el menor de edad se encuentra en compañía de alguno de sus padres, deberán presentar en la



recepción del hotel la tarjeta de identidad, pasaporte y /o registro civil. Si el menor no se encuentra con sus padres, es requisito presentar copia del registro civil de nacimiento donde demuestre el parentesco, copia de la cédula de ciudadanía de los padres y una carta de autorización firmada y autenticada en notaría por los padres.

Nota 1: En caso de que las personas que tengan la patria potestad de los menores no sean sus padres, la carta de autorización de ingreso de los menores deberá ser firmada y autenticada en notaría por las personas que tengan la patria potestad, y se deberá adjuntar adicionalmente copia auténtica del documento que lo certifique.

Nota 2: En caso de que el Cliente no presente alguno de los documentos aquí indicados, TERMALES SANTA ROSA DE CABAL no permitirá el ingreso del menor de edad al balneario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 2068 de 2020.

Nota 3: En caso de duda sobre la mayoría o minoría de edad se presumirá la minoría de edad, de conformidad con el artículo 33 de la Ley 2068 de 2020 y el parágrafo 1 del artículo 3 del Código de Infancia y Adolescencia.

- **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 están sancionados penalmente.

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 servicio se hubiese adquirido mediante:

- Sistemas de financiación otorgados por TERMALES SANTA ROSA DE CABAL;
- Venta de tiempos compartidos;



- Métodos no tradicionales o a distancia, es decir, aquellos que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como los que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio, o aquellos que son realizados sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, 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. 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. En el evento que el usuario hubiese pagado la totalidad de las entradas, se generará el cobro de una penalidad equivalente al 20% del valor de la compra. El 80% restante del valor de la compra, 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, será reembolsado 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**.

3.1.3. 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 alguno de los sucesos anteriores, generará 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, una penalidad equivalente a la tarifa administrativa por transferencias interbancarias, y se hará el reembolso del valor restante de la reserva o 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**.

3.2. Causales que exceptúan la aplicación de la penalidad:

Exceptuarán 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 o de otra índole del 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), presentar síntomas relacionados con COVID-19, encontrarse a la espera de los resultados de la prueba diagnóstica de COVID-19, entre otros.

En todo caso, los documentos deberán aportarse con la solicitud de desistimiento, cancelación, retracto u otra circunstancia de reembolso, al correo electrónico: termales@termales.com.co.

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

Para dar trámite a la solicitud de retracto, desistimiento u otra circunstancia de reembolso, el titular de la reserva o la compra deberá remitirla al correo electrónico: termales@termales.com.co, indicando el número de la reserva y adjuntando los siguientes documentos:

- La solicitud de retracto, desistimiento, u otra circunstancia de reembolso, señalando el motivo de cancelación.
- Certificación bancaria del medio o los medios de pago con los que se realizó la compra, a nombre del titular de la reserva.
- Soporte de pago.
- Copia de cédula de ciudadanía por ambos lados.
- Copia de los documentos que acrediten la causal de exoneración de la penalidad, de ser el caso.



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 O ACEPTO LOS TERMINOS 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 es expedido el (indicar la fecha de expedición) y tendrá validez hasta el 28 de febrero de 2022.

