



# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

DOCUMENTO APLICA PARA TODO HUESPED DE VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA, EN SU CONDICION DE VISITANTE Y/O INVERSIONISTA.

### RESERVA DE LAS VILLAS:

- El acceso a reservar las VILLAS estará disponible 24 horas, los 7 días de la semana, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas.
- Las reservas se podrán realizar a través de la página web, call center o redes sociales según lo establecido por el operador hotelero.
- Para garantizar la Reserva de la VILLA se requiere un abono mínimo del 50% del valor total de la reserva.
- El Abono garantiza la confirmación de su reserva, de lo contrario la reserva no se realiza.
- Antes de ingresar a las villas se deberá dejar un depósito por valor de \$ 150.000 para posibles daños que se puedan generar durante el hospedaje en las villas, al momento del check-out si no se generó ninguna afectación al complejo, este dinero será reembolsado al huésped.
- Posteriormente a la confirmación de la reserva, el cliente recibirá un e-mail de confirmación, el cual contiene los datos de la reserva y las condiciones de la reserva.

### PAGOS DE RESERVA:

- Los pagos de reservas de las VILLAS se deben realizar a XXXXXXXXXXX: Cuenta de Ahorros No. XXXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXX – NIT. XXXXXXXXXX o Paga por Wompi [Clic Aquí](#).
- O través de los medios especificados directamente al huésped.
- Para realizar el check-in, el valor correspondiente a la reserva deberá estar cancelado en su totalidad.

### CANCELACIONES O REPROGRAMACION DE RESERVAS:

- Cuentas con 72 horas antes del día de la reserva para cancelar o reprogramar, de lo contrario no se realizan devoluciones de dinero, ni reprogramaciones.
- Solamente podrán cancelarse o reprogramarse las reservas a través del call center, quien debe confirmar la misma o realizar la reprogramación para otro día. No se aceptarán cancelaciones o reprogramaciones por correo electrónico o canal de comunicación diferente.
- La devolución del dinero se realizará dentro de 15 días hábiles siguientes a la aprobación de la cancelación y debe ser solicitado a [reservavillasrpp@gmail.com](mailto:reservavillasrpp@gmail.com), en el evento de que decida reprogramar deberá utilizar la reserva dentro de los dos meses siguientes de la

---

Kilómetro 57 Vía Bucaramanga – Cúcuta, Berlín – Tona - Santander

<https://villas.refugiopiedraparada.com.co> - E-mail: [reservasvillasrpp@gmail.com](mailto:reservasvillasrpp@gmail.com)

Contacto: 310 209 3551



# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

cancelación, siempre y cuando la tarifa de precios no haya subido, caso en el cual deberá cancelar la diferencia.

### PRECIOS Y PLANES:

- Los precios de Hospedaje en la Villas, se pueden encontrar en la página web, redes sociales o líneas del call center del hotel.
- Las tarifas están sujetas a variaciones de acuerdo a si es temporada baja o alta y puede variar de acuerdo al número de personas.
- Las cotizaciones se realizan teniendo en cuenta el número de personas, el número de días, los servicios solicitados y la temporada, por lo que si usted modifica alguno de estos datos lo más probable es que el precio de la cotización cambie.

### EL PRECIO INCLUYE:

- Alquiler y usufructo de las instalaciones y zona privada de la VILLA, que en ningún caso superará la ocupación de 10 personas.
- Actividades de Pesca, Botes, Bicicleta y Senderismo, en Refugio Piedra Parada
- Uso de zonas comunes de todo el complejo de Refugio Piedra Parada.
- Uso de zonas de parqueadero asignadas, no se podrá parquear el vehículo frente a la villa. (En ningún caso está autorizado el ingreso de vehículos al interior del complejo de Villas, los únicos vehículos autorizados serán los que el operador disponga para tal fin).
- Los demás servicios especificados en la reserva.

### EL PRECIO NO INCLUYE

- Cualquier servicio no especificado, además de extras tales como llamadas telefónicas, servicios de lavandería, minibar y alimentación.
- El servicio préstamo de barril o asador, este tiene un costo adicional.

### ACOMODACION MAXIMA PERMITIDA

- La acomodación máxima permitida es de diez (10) personas por VILLA, de forma excepcional, se podrá aceptar hasta un (1) menor de 24 meses sin costo adicional.
- El hotel no cuenta con cunas ni camas adicionales de las preexistentes en el hotel.



# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

### GASTOS POR NO COMPARENCIA (NO-SHOW):

- Si el cliente no se presenta para hacer uso de su reserva y no cancela previamente de acuerdo a lo establecido anteriormente, la reserva por el canal autorizado, no se realiza la devolución del dinero por ningún concepto ni reprogramación de la reserva.

### REGISTRO DE HUESPEDES:

- Check-in: a partir de las 3:00 p.m.
- Check-out: hasta la 12:00 m.
- Todos los Huéspedes deben ser registrados en recepción presentando su documento de identificación en original físico (los documentos válidos son: cedula de ciudadanía, pasaporte, cedula de extranjería, tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento). Tarjeta de Registro de Alojamiento-TRA - Resolución 409 del 2022 y Resolución No. 700 de 2021.

### HORARIOS DE LOS SERVICIOS:

- *Horario de Recepción: Desde las 7:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.*
- Horario del Restaurante Zona Refugio: Desde las 7:00 am hasta las 8:00pm.
- Horario Cava: Desde las 06:00 p.m. hasta las 2:00 a.m.
- Horario Café Oveja Negra: Desde las 8:00 am hasta las 8:00 pm (Solo fines de Semana)
- Horario de Spa: Desde las 10:00 am hasta las 9:00 pm (Previa reserva anticipada o sujeto a disponibilidad del servicio)

### POLITICA DE MENORES DE EDAD:

- Los menores de edad deben ir siempre acompañados por un adulto familiar, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, el hotel advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de los menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes colombianas.
- Todo menor deberá presentar documento válido de identificación para realizar su registro en el Hotel (los documentos aceptados son aceptadas las tarjetas de identidad, pasaportes y registros civiles).
- En la eventualidad de que el menor no se encuentre en compañía de sus padres durante su estadía, al momento de su registro deberá presentar su identificación (tarjeta de identidad, pasaporte y/o registro civil), copia de la identificación de sus padres y carta de autorización firmado y autenticado o apostillado por ambos padres, en donde expresamente autoricen al adulto presente con el menor para realizar su registro ante el Hotel.
- El usuario es el responsable de registrar la edad que tenga el niño o niños a la fecha de disfrute de la reserva. En caso de que los datos introducidos no sean correctos, el Hotel no

---

Kilómetro 57 Vía Bucaramanga – Cúcuta, Berlín – Tona - Santander

<https://villas.refugiopiedraparada.com.co> - E-mail: [reservasvillasrpp@gmail.com](mailto:reservasvillasrpp@gmail.com)

Contacto: 310 209 3551





# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

se hace responsable de la prestación del servicio ni de los gastos adicionales que se puedan generar.

- El menor de edad siempre debe encontrarse en compañía de un adulto, quien es el responsable de su integridad física y bienestar. Villas del Refugio Piedra Parada no presta servicio de cuidado de menores de edad ni se hace responsable por bienestar e integridad física. Ningún empleado está autorizado para cuidar a algún menor de edad.

### REGLAS DE ESTADIA:

- El hotel se reserva el derecho de ingreso y estadía de las personas.
- Los alimentos y bebidas que se ingresen al complejo Refugio Piedra Parada, deben ser consumidos únicamente al interior de la VILLA.
- No se permiten consumo de sustancias alucinógenas en ningún área del complejo turístico.
- No es permitido el ingreso de ningún tipo de arma.
- No es permitido el uso de pólvora.
- Cualquier daño material que hagan dentro de la VILLA y/o Instalaciones del complejo refugio piedra parada, se debe cancelar antes de su salida.
- No está permitido Fumar dentro de las instalaciones de refugio piedra parada, principalmente en los ambientes cerrados (Interior de la Villa o Pod's); en cumplimiento de la ley 1335 del 21 de julio de 2009.
- El huésped debe devolver la VILLA y objetos prestados en las mismas condiciones en que le fueron entregadas, en caso de daño debe cancelarlo de acuerdo al precio establecido por la administración. En caso de menores de edad, el adulto debe responder por los daños causados por este.
- Está totalmente prohibido sin ninguna excepción retirar toallas o toallones de la VILLA. El valor de cada una es de \$70.000 en caso de pérdida.
- El huésped deberá abstenerse de sustraer durante su visita especies nativas del Páramo, abstenerse de bañarse en las lagunas y demás afluentes hídricos existentes en la reserva, es deber de cada huésped disponer adecuadamente de envases de vidrio, residuos de comida, y demás basura que generen durante su estadía y/o visita al Páramo. Sustraer muestras biológicas de una reserva natural, u ocasionar daños a ellas puede tener sanciones legales. Ayúdenos a cuidar la naturaleza.
- El Huésped es consciente de los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por REFUGIO PIEDRA PARADA en sus instalaciones y los riesgos que implica el hospedaje por ser un lugar al aire libre. Que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del hospedaje pueden ser de alto riesgo, lo cual contempla ciertos riesgos a sufrir daños sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, desarrollo de la

---

Kilómetro 57 Vía Bucaramanga – Cúcuta, Berlín – Tona - Santander

<https://villas.refugiopiedraparada.com.co> - E-mail: [reservasvillasrpp@gmail.com](mailto:reservasvillasrpp@gmail.com)

Contacto: 310 209 3551



# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

actividad ofrecida, reglas de tránsito, tráfico pesado o no, condiciones de las rutas o de las carreteras que requieran ser tomadas, entre otros. Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

- En ningún caso está autorizado el ingreso de vehículos al interior del complejo de Villas del Refugio Piedra Parada. Los únicos vehículos autorizados con los que Refugio Piedra Parada dispongan.
- En caso de querer realizar un evento interno en la Villa que amerite el uso de equipo de sonido en alto volumen, deberá solicitar la autorización previa y acatar las normas y horarios establecidos para tal fin. En caso tal de no acatar las normas establecidas, se retira de la villas los equipos que estén generando la perturbación a los demás huéspedes, los cuales serán devueltos en el momento del check-out.
- Refugio Piedra Parada es un sitio campestre por lo tanto es normal encontrar animales como: conejos, ovejas, caballos, gatos, entre otros, por lo que se sugiere tener cuidado al acercarse a los mismos.
- Villas del Refugio Piedra Parada, es PET FRIENDLY, sin embargo, cada dueño de las mascotas deberá acogerse a lo establecido en las leyes colombianas con respecto a la tenencia responsable de mascotas, entre ellas *la ley 1801 DE 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana"* y *Ley 746 del 2002, entre otras*. El alojamiento de una mascota implica un aseo especial y profundo, por tal razón el hospedaje de tu mascota tiene un valor de \$80.000, solo se permitirá una mascota de máximo 40cm de altura, se recomienda traerle su propia cama, el propietario de la mascota tendrá la responsabilidad de mantener la mascota en las debidas condiciones higiénicas y sanitarias.

### USO DE SERVICIOS:

Los servicios de agua, electricidad, gas, prestados para su disfrute en nuestras instalaciones, deberán utilizarse de conformidad con las normas de buena fe, sin que se entienda incluido en el precio el derroche o utilización desproporcionada de los mismos, ayúdanos a mantener nuestras tarifas y protejamos juntos el medio ambiente.

Se pide a todos los huéspedes el uso moderado y racional de los muebles de la habitación, cuidando de ellos debidamente; de igual manera todo huésped al salir de la habitación, tiene la obligación de dejar cerradas las ventanas, puertas de entrada, llaves de agua y apagar luces.



# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

Todo el mobiliario de la villa está organizado estratégicamente y debidamente adecuado para su disfrute, agradecemos contribuir en su cuidado y protección, por ello es importante no mover los elementos como altavoces inteligentes (Alexa) de su sitio, conectar los calefactores en las tomas indicadas para ello, entre otras indicaciones al momento la recibir la villa.

### PROHIBICIONES:

Está prohibido el consumo de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, dentro de cualquier área del hotel, de esta infracción se dará cuenta inmediatamente a las autoridades correspondientes.

Queda prohibido alterar el orden o causar molestias a los demás usuarios dentro del establecimiento, usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en las habitaciones para otros fines que no sean a los que se están destinados.

En caso de infracción de una o más de las condiciones y/o prohibiciones citadas anteriormente, el Hotel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

Quedan a salvo los derechos del establecimiento como de los huéspedes para denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyan algún ilícito o que dieran lugar a responsabilidad por alguna de las partes en sus personas y bienes, siempre y cuando ocurren dentro del hotel.

### PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias):

- Buzón de sugerencias directamente en el Hotel.
- Código QR en las instalaciones del Hotel para Encuesta de Satisfacción.
- Por medio de nuestra página web.
- Al correo electrónico: [villasdelrefugiopiedraparada@gmail.com](mailto:villasdelrefugiopiedraparada@gmail.com)

### POLITICA DE DATOS PERSONALES:

En Cumplimiento del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, el Prestador de Servicios de Alojamiento Turístico no requiere de autorización del huésped para el tratamiento de los datos solicitados en el artículo 2 de la Resolución 409 de 2022, en consecuencia, su deber es el de informar que los datos requeridos para el diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento - TRA, se realiza en cumplimiento de un mandato normativo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La





# REGLAS Y POLITICAS

## VILLAS DEL REFUGIO PIEDRA PARADA

DOCUMENTO EN PREPACION – RECIBIENDO OBSERVACIONES

información recolectada es con fines estadísticos para la toma de decisiones en materia de política pública. No obstante, lo anterior, para los fines propios de su actividad comercial, el prestador se encuentra en la obligación de solicitar el consentimiento del huésped para el tratamiento de datos personales.

En **REFUGIO PIEDRA PARADA**, damos cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y lo consignado en el artículo 15 de nuestra Constitución Política y sus decretos complementarios, manifestamos que la información que se encuentra en nuestra Base de Datos propia ha sido obtenida en desarrollo de la actividad, su recopilación y uso, se ha hecho y se hará siempre atendiendo a los criterios y normatividad legal.

### UBICACIÓN

- La ubicación del hotel es el km 57 de la vía que de Bucaramanga conduce a Cúcuta. En Wazze y Google Maps se encuentra registrado.



**ESPERAMOS QUE DISFRUTES TU ESTADIA, RECUERDA QUE TODO NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES ESTARA SIEMPRE DISPONIBLE PARA ATENDER TUS SOLICITUDES.**

---

Kilómetro 57 Vía Bucaramanga – Cúcuta, Berlín – Tona - Santander

<https://villas.refugiopiedraparada.com.co> - E-mail: [reservasvillasrpp@gmail.com](mailto:reservasvillasrpp@gmail.com)

Contacto: 310 209 3551