



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

EXPERIENCIAS TURÍSTICAS (TOURS y ALIMENTACIÓN)

Tour de Café / Experiencia de Ron y Maridaje / Desayunos / Almuerzos

1. Cancelación por parte del cliente:

- Cancelaciones con **más de 24 horas de anticipación**: se realizará el reembolso total del valor abonado.
- Cancelaciones con **menos de 24 horas** o en caso de no presentación (**no show**): no se realizará ningún reembolso.

2. Modificaciones de fecha:

- Se permite el **cambio de fecha** de la reserva, sin penalidad, **con al menos 24 horas de anticipación** y sujeto a disponibilidad.
- La nueva fecha deberá estar **dentro de los 30 días siguientes** a la fecha original de la reserva.

3. Cancelación por condiciones climáticas:

En caso de condiciones climáticas extremas o factores externos que impidan la realización segura de la experiencia, se ofrecerá:

- **Reprogramación sin costo adicional** dentro de los **30 días siguientes** a la fecha original.

4. Reservas de último momento (Last Minute):

- En casos **excepcionales**, se podrán aceptar reservas realizadas con **menos de 24 horas de anticipación**, siempre que la operación lo permita. Estas reservas estarán **sujetas a confirmación expresa por parte del equipo de la Hacienda**, según disponibilidad de horario, personal y condiciones logísticas.
- El pago deberá realizarse **de forma anticipada y completa**, una vez confirmada la reserva.
- En caso de cancelación por parte del cliente, **no aplicará reembolso**.



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

ALOJAMIENTO

1. Cancelación por parte del cliente:

- Cancelación **hasta 15 días antes del check-in**: se realizará el **reembolso total** del valor abonado.
- Cancelación entre **14 y 7 días antes del check-in**: se aplicará un **cargo del 50%**.
- Cancelación con **menos de 72 horas (3 días)** de anticipación o en caso de no presentación (no show): **no se realizará reembolso**.

2. Modificación de fechas:

- Se permite **una única reprogramación de la estadía**, siempre que sea solicitada con **mínimo 3 días de anticipación** y esté sujeta a disponibilidad.
- La nueva fecha deberá estar **dentro de los 30 días posteriores** a la fecha original de check-in.

3. Reservas no reembolsables:

- Para tarifas promocionales o reservas identificadas como **“no reembolsables”**, **no se admiten cancelaciones, reembolsos ni reprogramaciones**, sin excepción.

* En caso de fuerza mayor, por favor comunicarse con gerencia para ver su caso de manera particular.



POLÍTICA DE USO Y CANCELACIÓN

BOLSAS HACIENDA COLOMA

1. ¿Qué es la Bolsa de Visitas Coloma?

La Bolsa de Visitas es un sistema prepago que permite adquirir **100 o 50 entradas** al **Tour de Café en la Hacienda Coloma** a una tarifa preferencial. Está diseñada para aliados estratégicos, agencias, hoteles o empresas con alta frecuencia de reservas.

2. ¿Cuáles son las Bolsas Hacienda Coloma?

- **Bolsa Hacienda Coloma Premium:** 100 Entradas al tour de café en español o inglés con descuento especial del 8%.
- **Bolsa Hacienda Coloma Excelso:** 50 Entradas al tour de café en español o inglés con descuento especial del 4%.

3. Condiciones de Compra

- La Bolsa Hacienda Coloma se adquiere bajo la **modalidad prepago**, lo que implica el pago completo al momento de la compra.
- Una vez confirmado el pago, se activará el total de accesos incluidos en la bolsa, los cuales podrán **utilizarse de forma flexible, con reserva previa obligatoria (mínimo 24hs de anticipación)**.
- Cada bolsa incluye un **descuento preferencial sobre la tarifa pública vigente**:
 - Bolsa Hacienda Coloma Premium (100 visitas): 8% de descuento aplicado.
 - Bolsa Hacienda Coloma Excelso (50 visitas): 4% de descuento aplicado.
- Las compras pueden realizarse por transferencia bancaria o mediante los medios de pago autorizados por la Hacienda.

4. Condiciones de Uso

- La **Bolsa Hacienda Coloma** puede ser utilizada para diferentes personas o grupos gestionados por la misma empresa, agencia o aliado que realizó la compra.



Hacienda Coloma

- No se exige un número mínimo de personas por visita; los accesos pueden utilizarse para reservas individuales o grupales.
- Todas las visitas deben ser **reservadas con al menos 24 horas de anticipación**, indicando el nombre del cliente y la cantidad de accesos que se desean utilizar.
- Las reservas estarán **sujetas a disponibilidad**, por lo que se recomienda realizar la solicitud con antelación, especialmente en temporadas de alta demanda.
- Cada visita confirmada será descontada del total de accesos disponibles en la bolsa, de acuerdo con el número de personas registradas en la reserva.

5. Confirmación y Control

- La Hacienda llevará un **registro actualizado** del uso de cada bolsa, con detalle de las reservas realizadas y el número de accesos utilizados.
- Para cada reserva será necesario indicar el **nombre del visitante**, la **fecha de la visita** y la **cantidad de accesos** que se desea emplear.
- Este registro podrá ser compartido periódicamente con el cliente, a solicitud del mismo.

6. Vigencia

- La bolsa tiene una vigencia de **10 meses** a partir de la fecha de compra.
- Las entradas no utilizadas en ese periodo **no serán reembolsadas ni acumuladas** para el año siguiente.

7. Cancelaciones y no shows

- Las reservas canceladas con **al menos 24 horas de anticipación** no generan descuento de accesos en la bolsa.
- Las cancelaciones realizadas con **menos de 24 horas de anticipación** serán descontadas del saldo disponible, según el número de personas reservadas.
- En caso de **no presentación (no show)**, los accesos correspondientes también se descontarán como visita efectiva.
- Los accesos no utilizados durante el periodo de vigencia no son **reembolsables ni acumulables** para futuras fechas.



8. Beneficios Adicionales para Aliados con Bolsa Coloma

- Acceso preferencial a reservas en fechas de alta demanda, ideal para asegurar cupos con anticipación.
- Notificación anticipada sobre eventos especiales, lanzamientos de producto y experiencias exclusivas organizadas por la Hacienda.