

TERMINOS Y CONDICIONES MUNDITUR S.A.S

Recomendamos leerlos

Hoteles



Para el cumplimiento en los servicios de los hoteles: Seremos intermediarios en las reclamaciones, y velaremos para que los hoteles respondan y cumplan con los servicios solicitados.

- **Munditur SAS. realiza la reserva en los hoteles las habitaciones de acuerdo con lo solicitado por el cliente.** La asignación de las habitaciones es responsabilidad total del hotel. En la mayoría de los hoteles, tienen normalmente las habitaciones adecuadas con dos camas dobles o una cama King size, las mismas quedan sujetas a confirmación al momento del check in.
- Las camas o cunas adicionales en algunos hoteles están disponibles sin costo, y en otros Hoteles tienen un costo adicional y debe ser pagado por el pasajero directamente al hotel.
- Las habitaciones conectadas se pueden solicitar, pero los hoteles no lo garantizan 100%, lo registran en la reserva y esto lo asignan en el momento de check in, si las tienen disponibles.
- En la mayoría de los hoteles al momento de registrarse, se solicita una tarjeta de crédito en garantía para consumos extras, daños o pérdida de objetos del hotel y demás. A su salida, si usted no tuvo consumos adicionales, el hotel reembolsa a su tarjeta el monto de la garantía
- **Todos los Hoteles ponen cajas fuertes en sus habitaciones para que los Huéspedes guarden sus pertenencias de valor que lleven al viaje como prendas, computador, tablet, documentos, dinero y otros, o en su maleta poniéndole un buen candado, ya que los hoteles no responden por pérdida de artículos que dejen fuera de la caja fuerte**
- **Para cualquier falla del servicio que encuentre en el hotel, como la habitación en malas condiciones** (sin aseo, sin estar arreglada y sin toallas) debe tomar fotos o videos como prueba y hacer la reclamación en la recepción exigiendo que le entreguen la habitación en perfecto estado. **Enviarnos también las pruebas de fotos y videos de las fallas que encuentre en cualquier tipo de servicio, para poder nosotros hacer la reclamación correspondiente al Hotel.**
- En los hoteles hay horario establecido para la entrega de la habitación, tanto a la llegada, como a la salida. **Horario de Llegada (de 14:00 a 15:00 horas), si el pasajero llega antes de esta hora, queda a opción del hotel su aceptación. Horario de Salida (de 12:00 a 13:00 horas), si el pasajero quiere entregar la habitación más tarde, debe arreglarlo directamente con el hotel. De no hacerlo es posible que el hotel le cobre un costo o noche adicional, esto es de acuerdo a las políticas que tenga establecido el hotel.**

Traslados



- En caso que el pasajero sea no show en el aeropuerto, porque no se avisó con anterioridad de cambio de vuelo o cancelación, se considerará el servicio como prestado y no habrá ningún tipo de



@munditur.col



www.munditursas.com



ventas@munditursas.com



(+57) 310 362 7013

reembolso. Todos los objetos personales que sufran pérdida o daño en cualquier parte del vehículo u hotel, es responsabilidad del pasajero el cuidado de estos.

- Munditur SAS. no es responsable por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse.

Aerolíneas



Por solicitud de las aerolíneas en cada reserva estamos ingresando la información de cada persona como: correos electrónicos y celulares, para ellos informar directamente a los pasajeros los inconvenientes, cambios y demás eventualidades de la aerolínea.

Aconsejamos estar revisando sus correos, mensajes de texto y wasap para que estén enterados de la información que la aerolínea envíe.

Munditur SAS No se responsabiliza por cambios de fechas, cancelaciones, cambios de horarios, cambios de tarifas de las aerolíneas, dichas eventualidades deben ser asumidas directamente por la aerolínea. Por consiguiente, deben exigir a la aerolínea la solución de la eventualidad presentada.

MUNDITUR S.A.S. TERMS AND CONDITIONS

We recommend reading them

Hotels



Regarding compliance with hotel services: We act as intermediaries in claims and will ensure that hotels respond and fulfill the requested services

- Munditur SAS books hotel rooms according to the client's request. **Room assignment is the sole responsibility of the hotel.** Most hotels typically have rooms with two double beds or one King size bed, subject to confirmation at check-in.
- **Additional beds or cribs** are available for free in some hotels, while others charge an extra fee that must be paid directly to the hotel by the passenger.
- Connecting rooms can be requested, but hotels **do not guarantee them 100%**; they are noted in the reservation and assigned at check-in based on availability.
- Upon registration, most hotels require a **credit card as a guarantee** for extra consumption, damages, or loss of hotel items. If no additional consumption occurs, the hotel refunds the guarantee amount upon departure.



- All hotels provide **safes** in the rooms for guests to store valuables (jewelry, computers, tablets, documents, money, etc.). Alternatively, use a suitcase with a good lock, as **hotels are not responsible for items left outside the safe.**
- In case of any **service failure** (e.g., poor room condition, uncleaned, or no towels), you must **take photos or videos as evidence** and make a claim at reception. Please also send these proofs to us so we can process the corresponding claim with the hotel.
- **Schedules:** Check-in is between 14:00 and 15:00 (early entry is at the hotel's discretion). Check-out is between 12:00 and 13:00. Late check-out must be arranged directly with the hotel to avoid additional charges or an extra night's cost

Transfers

- In the event of a **no-show** at the airport without prior notice of flight changes or cancellations, the service will be considered rendered and **no refund will be issued.**
- The care of all personal items lost or damaged in any part of the vehicle or hotel is the **sole responsibility of the passenger.**
- Munditur SAS is **not responsible for any damages or losses** that may occur

Airlines

- As requested by airlines, we include each passenger's contact information (email and cell phone) in every reservation so they can **inform you directly** of any issues, changes, or eventualities.
- We advise you to **regularly check your email, text messages, and WhatsApp** for updates from the airline.
- **Munditur SAS is not responsible** for date changes, cancellations, schedule changes, or fare changes made by airlines. These situations must be handled directly with the airline, and passengers must demand a solution from them.

