

# Normas y recomendaciones

para el uso del servicio de alojamiento  
en los Centro Recreacionales de Confa.

Con la firma de la reserva se produce la aceptación y se obliga al cumplimiento de estas normas y recomendaciones, sea realizada por el jefe de grupo o por quien este delegue.



**Confa**  
Contigo, con todo

- La reserva de alojamiento se puede realizar vía telefónica a través del Centro de Información al Cliente 6068783111 opción 6 o celular 3009125080 opción 6, en los diferentes puntos de pago de Confa de La 50, Capitalia, Finanfuturo, Mallplaza o en las oficinas de los municipios de Caldas, en los Centros Recreacionales y a través del Portal Web.
- El servicio de alojamiento se debe cancelar antes del vencimiento de la fecha límite de pago, de lo contrario Confa hará uso de la unidad habitacional para ofertar nuevamente sin previo aviso. Los pagos se pueden realizar mediante el portal web o en las sedes de Confa ubicadas en La 50, Capitalia, Finanfuturo, Mallplaza o en las oficinas de los municipios de Caldas.
- La modificación de personas en la reserva del alojamiento deben ser comunicadas en los puntos de venta de Confa y para el caso del portal web se podrán realizar previo al pago de la reserva.
- En temporada de Semana Santa, 24 y 31 de diciembre los afiliados y su familia podrán hacer uso del servicio de alojamiento cada 3 años y solo se autoriza una unidad habitacional por trabajador afiliado para estas fechas incluidos los puentes festivos, (excepto el Centro Recreacional El Bosque en Pensilvania), en las demás temporadas del año si se cuenta con la capacidad disponible, el trabajador afiliado podrá solicitar máximo 2 unidades habitacionales. La reserva máxima por unidad habitacional en temporadas altas es de seis (6) días cinco (5) noches y la mínima es de tres (3) días dos (2) noches.

- La reserva de alojamiento es personal e intransferible.
- El trabajador afiliado deberá presentarse en el Centro Recreacional y permanecer durante su estadía con el grupo de asistentes. En caso de no poder recibir la unidad habitacional, debe autorizar a un miembro del grupo familiar (cónyuge o padres), explicando los motivos y deberá ser autorizado previamente desde cualquier punto de venta de Confa; de lo contrario, dará lugar al cambio de jefe de grupo y se liquidará de acuerdo con la nueva categoría del carné de los asistentes.
- El jefe de grupo y/o quien legalice la reserva, se compromete a informar y asegurar que los demás acompañantes alojados conozcan las normas y recomendaciones para el uso del servicio de alojamiento, obligándose a acatarlas y eximiendo a Confa de toda responsabilidad por omisión de las mismas.
- El trabajador y los asistentes deben cumplir las normas y recomendaciones durante su estadía en el centro recreacional, hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios, siguiendo las indicaciones, evitando molestias o perjuicio a los demás alojados de conformidad con lo establecido en el Decreto 2590 del año 2009 Artículo 6o.

- Está restringido el ingreso y uso de equipos de sonido de alta potencia que afecten la tranquilidad y descanso de los demás huéspedes durante la estadía en el Centro Recreacional.
- Las personas relacionadas en la reserva deben presentar los documentos de identidad al momento de ingreso, de lo contrario no podrán disfrutar del servicio.
- El trabajador que se encuentra afiliado a otra Caja de Compensación Familiar y solicita el servicio de alojamiento, debe presentar en el check in el respectivo certificado de afiliación a la Caja con el fin de conservar la tarifa convenio.
- Los usuarios extranjeros (niños o adultos) en el check in, deben siempre presentar pasaporte vigente o cédula de extranjería, de lo contrario no podrán ser registrados.
- No se admiten personas en estado de embriaguez o bajo efecto de sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones del Centro Recreacional.
- No se permite el ingreso de mascotas. Exceptuando lo certificado en la Ley 675 sobre el acompañamiento de mascotas como apoyo emocional.

- En caso de que el usuario desista de usar el servicio tiene cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra, para solicitar la devolución del dinero según derecho al retracto, Confa realizará la devolución del 100% del importe pagado. Para el cambio de una reserva para la misma fecha y en las mismas o mejores condiciones no habrá penalidad.
- Solo en casos de alojamiento, y superado el término del derecho al retracto (5 días hábiles contados a partir de la compra), si el usuario desiste de usar el servicio hasta 48 horas antes del registro del check in a la prestación del mismo, podrá solicitar el 80% de la devolución del dinero.
- En los reembolsos causados o generados por motivos de fuerza mayor en el servicio de alojamiento como: enfermedad o fallecimiento de uno de los integrantes de la reserva debidamente certificados, Confa realizará la devolución del dinero por el 80% del importe pagado.
- En caso de que el usuario acceda al servicio de manera parcial, Confa no realizará devolución del dinero bajo ningún concepto.

- En caso de que el usuario solicite la devolución del dinero dentro de los causales establecidos procederá a remitir la solicitud al correo [devoluciones@confa.co](mailto:devoluciones@confa.co) anexando fotocopia de la cédula y certificación bancaria del titular del servicio. Confa realizará la devolución dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación de la solicitud de acuerdo a lo estipulado con la Ley 300 de 1996 y el estatuto del consumidor, el dinero solo se reembolsa a nombre del titular del servicio.
- Todo menor de edad que no se aloje en compañía de los padres o tutor legal deberá presentar en el check in permiso por escrito de los mismos, acompañado por fotocopia de la cédula para poder ser registrados.
- Confa se reserva el derecho de admisión.
- Los apartamentos del bloque uno y dos de Chambacú del Centro Recreacional La Rochela, cuentan con cocineta solo para la preparación de snacks.
- Los apartamentos del bloque tres del Centro Recreacional La Rochela y los apartamentos del Centro Recreacional el Bosque no cuentan con el servicio de cocina, por lo tanto no está permitida la preparación de alimentos.

- Se recomienda usar las cajillas de seguridad ubicadas en las unidades habitacionales. Confa no se hace responsable por pérdida o daños de objetos.
- El huésped debe portar siempre la manilla de identificación entregada en recepción.
- El usuario y visitantes de los servicios de recreación deben dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos al momento de la compra y prestación de los servicios.

# Check in

El alojamiento en temporada baja se entrega de lunes a viernes después de las 2:00 p.m. hasta las 10:00 p.m. y sábado a partir de las 12:00 m. hasta las 10:00 p.m.; en temporada alta de lunes a viernes se entrega después de las 6:00 p.m. y sábado a partir de las 12:00 m. hasta las 10:00. p.m.

# Check out

La unidad habitacional se debe entregar máximo hasta las 2:30 p.m, de lo contrario se deberá asumir una noche adicional por los costos en que incurra el servicio.



El incumplimiento de las recomendaciones generales del Centro Recreacional puede ser causa de:

1. Expulsión del Centro Recreacional de conformidad con lo establecido en el Decreto 2590 de 2009 artículo 6to contrato de hospedaje, cuando la conducta y el comportamiento de los huéspedes atenten contra la tranquilidad, la seguridad y la salubridad de los demás huéspedes o residentes, lo anterior también se aplicará cuando el hospedado o sus acompañantes violen lo establecido en el presente reglamento al cual está sometida la vivienda turística que se ocupa.
2. Bloqueo del servicio de alojamiento por 2 años, en todos los Centros Recreacionales de Confa, para el jefe de grupo y/o quienes incurran en el incumplimiento, los cuales no podrá reservar ni ingresar en calidad de alojado invitado, por no cumplir **“Normas y recomendaciones para el uso del servicio de alojamiento en los Centros Recreacionales de Confa”**, previo agotamiento del derecho constitucional al debido proceso, que podrá ser consultado en la página web haciendo clic en este link.

<https://confa.co/wp-content/uploads/2019/10/Interface-Applicativo-Debido-Proceso-normas-y-recomendaciones-Alojamentos-800x480px-2019.pdf>

*Confa está comprometido con el cumplimiento del Artículo 16 de la Ley 679 de 2001 y rechaza todo tipo de explotación, pornográfica, turismo sexual y violencia a los menores de edad. Ley 397 de 1997, contra el tráfico de patrimonio cultural. Ley 17 de 1981 contra el tráfico de fauna y flora. Ley 1335 del 2009 por un espacio libre de humo de tabaco. Ley 1752 de 2015 rechazo a discriminación de raza o género.*