

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDADES	2
4. POLITICA	3
5. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	19
6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	19

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que regulan el proceso de reservas, confirmaciones, modificaciones, cancelaciones, reprogramaciones, devoluciones de dinero y demás aspectos relacionados con la prestación de los servicios ofrecidos por PORTI S.A.S., garantizando una adecuada atención al cliente, la optimización de la operación y la protección de los derechos y obligaciones de las partes.

2. ALCANCE

Aplica para todas las reservas que se realicen en los diferentes servicios ofrecidos por PORTI S.A.S

3. RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Directora de Servicio	Supervisar el cumplimiento de los lineamientos relacionados con reservas, modificaciones, cancelaciones, reprogramaciones y reembolsos. Definir, implementar, actualizar y divulgar la presente política.
Recepcionista – Central de Reservas	Atender las solicitudes de reserva a través de los diferentes canales autorizados por la empresa. Gestionar las solicitudes de modificación, cancelación o reprogramación conforme a la presente política y dentro de los tiempos establecidos.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

4. POLITICA

4.1 Generalidades

La presente Política de Reservas, Modificaciones, Cancelaciones y Reembolsos establece las condiciones bajo las cuales PORTI S.A.S. gestiona las reservas de los servicios de hospedaje, glamping, restaurante, eventos y demás experiencias ofrecidas por la compañía.

Toda reserva efectuada por un cliente constituye la aceptación expresa de las condiciones aquí establecidas, las cuales hacen parte integral de la relación comercial entre las partes.

4.2 Canales oficiales de reserva

Las reservas únicamente podrán realizarse a través de los siguientes canales autorizados por PORTI S.A.S.:

- WhatsApp Business.
- Página web oficial.
- Correo electrónico institucional.
- Demás canales que la empresa habilite oficialmente.

PORTI S.A.S. no asumirá responsabilidad alguna por reservas efectuadas mediante canales no autorizados, intermediarios no reconocidos o información suministrada por terceros ajenos a la empresa.

4.3 Información mínima de la reserva

Toda solicitud de reserva deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo del titular.
- Documento de identidad.
- Número telefónico de contacto.
- Correo electrónico, cuando aplique.
- Fecha del servicio.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

- Hora programada.
- Número de personas.
- Servicio solicitado.
- Requerimientos especiales, cuando existan.

PORTI S.A.S. podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para la adecuada prestación del servicio.

4.4 Confirmación de la reserva

Una reserva únicamente se entenderá confirmada cuando concurren las siguientes condiciones:

- La disponibilidad del servicio haya sido validada por PORTI S.A.S.
- El cliente reciba la confirmación oficial por cualquiera de los canales autorizados.
- Cuando corresponda, se haya recibido el anticipo exigido por la empresa.

Mientras no exista confirmación oficial, la solicitud tendrá únicamente el carácter de pre-reserva y no generará obligación para PORTI S.A.S.

4.5 Anticipos

PORTI S.A.S. podrá exigir el pago anticipado, total o parcial, para la confirmación de reservas correspondientes a:

- Hospedaje.
- Eventos.
- Celebraciones.
- Reservas grupales.
- Decoraciones.
- Fechas especiales.
- Temporadas de alta demanda.
- Cualquier otro servicio que determine la Gerencia.

El porcentaje del anticipo será informado al cliente al momento de efectuar la reserva. El pago del anticipo constituye aceptación expresa de la presente política.

4.6 Modificaciones de la reserva

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

El cliente podrá solicitar modificaciones relacionadas con fecha, hora, número de personas ,y, el tipo de servicio.

Las modificaciones estarán sujetas a disponibilidad y deberán solicitarse dentro de los siguientes plazos mínimos:

Servicio	Anticipación mínima
Restaurante	24 horas
Hospedaje	72 horas
Eventos	8 días calendario

PORTI S.A.S. no garantiza la disponibilidad de la nueva fecha solicitada.

4.7 Cancelaciones

Las cancelaciones únicamente podrán solicitarse a través de los canales oficiales de atención y se entenderán radicadas cuando hayan sido recibidas y confirmadas por PORTI S.A.S.

Con el fin de garantizar la adecuada planeación operativa, administrativa y logística de los servicios ofrecidos, las cancelaciones deberán realizarse dentro de los siguientes términos:

Servicio	Tiempo mínimo para cancelar
Restaurante	Hasta doce (12) horas antes de la hora programada para la reserva.
Alojamiento	Hasta cuarenta (48) horas antes de la fecha y hora prevista para el Check-in
Eventos, celebraciones, grupos y reservas especiales	Hasta quince (15) días calendario antes de la fecha programada del evento.

Cuando la cancelación se presente dentro de los términos anteriormente señalados, el cliente podrá optar, según corresponda, por la reprogramación

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

del servicio o por la devolución del dinero en los términos establecidos en la presente política.

Cuando la cancelación se efectúe de manera extemporánea, PORTI S.A.S. aplicará los siguientes porcentajes de retención, atendiendo los costos administrativos, operativos, logísticos, contratación de personal, bloqueo de disponibilidad, adquisición de insumos y demás gastos asociados con la reserva:

Servicio	Momento de la cancelación	Valor por devolver	Valor retenido por PORTI S.A.S.
Restaurante	Más de 12 horas antes	100%	0%
Restaurante	Menos de 12 horas antes o No Show	0%	100%
Hospedaje	Más de 48 horas antes	100%	0%
Hospedaje	Entre 24 y 48 horas antes	50%	50%
Hospedaje	Menos de 24 horas antes o No Show	0%	100%
Eventos, celebraciones y reservas especiales	Más de 15 días	100%	0%
Eventos, celebraciones y reservas especiales	Entre 8 y 15 días	50%	50%
Eventos, celebraciones y reservas especiales	Menos de 8 días	0%	100%

Los anteriores porcentajes se entienden aceptados por el cliente desde el momento en que confirma la reserva o realiza cualquier pago asociado a la misma y obedecen a los costos en que incurre PORTI S.A.S. para garantizar la disponibilidad del servicio.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

No obstante, la Gerencia podrá autorizar excepcionalmente la reprogramación de la reserva cuando existan circunstancias debidamente justificadas, sin que ello constituya una obligación para la empresa ni genere precedente para casos futuros.

4.8 Reprogramaciones

Cuando exista disponibilidad, PORTI S.A.S. permitirá la reprogramación de la reserva bajo las siguientes condiciones:

- Solo podrá realizarse una (1) reprogramación por reserva.
- Se respetará el valor efectivamente pagado.
- La nueva fecha deberá disfrutarse dentro de los seis (6) meses siguientes.
- La reprogramación estará sujeta a disponibilidad y a las tarifas vigentes cuando el nuevo servicio implique condiciones diferentes.

4.9 No presentación (No Show)

Se entenderá configurado un No Show cuando el cliente:

- No asista al servicio reservado.
- No informe oportunamente la cancelación.
- Llegue después del tiempo máximo de espera establecido.

En estos casos PORTI S.A.S. podrá librar inmediatamente la disponibilidad; cobrar el anticipo recibido y abstenerse de efectuar devolución alguna.

4.10 Tiempo máximo de espera

PORTI S.A.S. mantendrá la reserva únicamente durante el siguiente tiempo:

Servicio	Tiempo máximo
Restaurante	15 minutos
Hospedaje	Hasta la hora máxima de check-in informada
Eventos	Conforme al contrato o reserva

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

Transcurrido dicho término sin que el cliente se presente, la empresa podrá disponer libremente del servicio reservado.

4.11 Condiciones especiales para el servicio de hospedaje

Para el servicio de hospedaje ofrecido por PORTI S.A.S. aplicarán, además de las disposiciones generales de la presente política, las siguientes condiciones particulares:

- Tarifa base por noche, salvo promociones vigentes.
- Hora de ingreso (Check – In): 3:00 p.m
- Hora de Salida (Check – Out): 12:00 m.
- El alojamiento incluye, según disponibilidad: Cama doble; minibar; escritorio; equipo de sonido integrado; internet Wifi; jacuzzi, y, malla tipo catamarán.
- El uso de las instalaciones deberá realizarse conforme a las instrucciones impartidas por el personal de PORTI S.A.S. y al reglamento interno del establecimiento.
- Llegadas anticipadas (Early Check-In): El ingreso antes de la hora oficial del Check-In no constituye un derecho del huésped.

PORTI S.A.S. podrá autorizarlo únicamente cuando exista disponibilidad del alojamiento y las condiciones operativas permitan la entrega anticipada de la unidad.

La autorización dependerá de:

- Disponibilidad del alojamiento.
- Que las labores de limpieza y alistamiento hayan finalizado.
- Disponibilidad del personal operativo.

Cuando el ingreso anticipado genere costos adicionales, estos serán informados previamente al huésped y deberán ser aceptados antes de acceder al servicio.

- Permanencia adicional (Late Check-Out): El huésped podrá solicitar la extensión de su permanencia después de la hora establecida para el Check-Out.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

La solicitud deberá realizarse antes de las 11:00 a.m. del día de salida.

Después de dicha hora, cualquier solicitud dependerá exclusivamente de la disponibilidad operativa de PORTI S.A.S.

La autorización estará sujeta a:

- Disponibilidad del alojamiento.
- Que no exista una reserva confirmada para el mismo glamping.
- Disponibilidad del personal para realizar las labores de limpieza y preparación.

En caso de ser aprobada, PORTI S.A.S. informará previamente el valor correspondiente por la extensión del servicio, el cual deberá ser aceptado por el huésped. Si el huésped permanece en las instalaciones sin autorización una vez vencido el horario del Check-Out, PORTI S.A.S. cobrará una tarifa de TREINTA MIL PESOS (\$30.000) por cada hora o fracción de hora de permanencia, sin perjuicio de las demás acciones que resulten procedentes.

- Capacidad máxima del alojamiento: Cada unidad de hospedaje cuenta con una capacidad máxima de ocupación previamente determinada por PORTI S.A.S: no estará permitido el ingreso o permanencia de personas adicionales a las registradas durante el proceso de reserva, salvo autorización previa y expresa de la empresa.

Cuando se detecte el ingreso de personas no registradas, PORTI S.A.S, podrá: I) Exigir el registro inmediato de los visitantes; II) Cobrar la tarifa por huésped adicional; III) Negar el ingreso de dichas personas, y, IV) Dar por terminada la prestación del servicio.

- Condiciones climáticas: Las condiciones climáticas propias de la ubicación del establecimiento, tales como lluvia, neblina, frío, viento, humedad u otras manifestaciones normales del clima de la región, hacen parte de la experiencia natural ofrecida por PORTI S.A.S. y, por tanto, no constituyen causal de cancelación, reprogramación ni generan derecho a devolución del dinero.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

Únicamente procederán medidas excepcionales cuando PORTI S.A.S., con fundamento en recomendaciones de las autoridades competentes o razones de seguridad, determine que las condiciones climáticas representan un riesgo para la integridad de los huéspedes o imposibilitan objetivamente la prestación del servicio.

En tales eventos, la empresa podrá, según el caso, reprogramar la reserva, sustituir el servicio por otro de características equivalentes o efectuar la devolución de los valores pagados cuando resulte procedente.

- **Objetos olvidados:** PORTI S.A.S. realizará una custodia temporal de los objetos personales encontrados dentro de las habitaciones, glampings, restaurante o demás instalaciones, siempre que estos sean identificados por el personal durante las labores de limpieza o mantenimiento.

Los elementos encontrados serán conservados por un término máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su hallazgo.

Para su entrega, el interesado deberá acreditar su titularidad y asumir los costos de transporte o envío cuando solicite la remisión de los objetos a un lugar diferente al establecimiento.

Transcurrido el término de custodia sin que el propietario los reclame, PORTI S.A.S. podrá disponer de ellos conforme a sus procedimientos internos, sin que ello genere responsabilidad para la empresa.

Debido a las condiciones ambientales propias del establecimiento, especialmente la humedad, temperatura y exposición al entorno natural, PORTI S.A.S. no garantiza que los objetos permanezcan en las mismas condiciones en que fueron encontrados durante el período de custodia y no asumirá responsabilidad por el deterioro natural que puedan sufrir mientras permanezcan almacenados.

4.12 Restricciones del servicio de hospedaje

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

Con el fin de preservar la seguridad, tranquilidad y experiencia de los huéspedes, se establecen las siguientes restricciones:

- El servicio está destinado exclusivamente para personas mayores de edad debidamente identificadas con documento de identidad.
- No se permite el ingreso de mascotas. Se exceptúan únicamente los animales de asistencia o perros guía cuando su ingreso sea obligatorio conforme a la legislación colombiana vigente, caso en el cual el huésped deberá informar previamente esta condición a PORTI S.A.S.
- El ingreso y consumo de alimentos y bebidas provenientes de establecimientos diferentes a PORTI S.A.S. estará sujeto a las condiciones que determine la empresa.
- Toda persona que permanezca en el alojamiento deberá encontrarse previamente registrada en la reserva.
- Los huéspedes deberán utilizar adecuadamente las instalaciones, mobiliario, equipos, accesorios, elementos decorativos y demás bienes puestos a su disposición. El huésped responderá por los daños, pérdidas o deterioros ocasionados a las instalaciones, mobiliario, equipos, decoración, lencería, electrodomésticos, elementos tecnológicos o cualquier otro bien perteneciente a PORTI S.A.S., cuando estos sean imputables a su conducta.
- Se encuentra estrictamente prohibido el consumo, distribución, comercialización o almacenamiento de sustancias psicoactivas ilícitas dentro de las instalaciones de PORTI S.A.S. La empresa podrá dar por terminada inmediatamente la prestación del servicio y poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes cuando advierta conductas que puedan constituir infracciones administrativas o delitos.
- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente numeral facultará a PORTI S.A.S., según la gravedad del caso, para: a) Formular llamados de atención al huésped; b) Ordenar la suspensión inmediata de la conducta; c) Restringir el uso de determinadas áreas o servicios; d) Solicitar el retiro inmediato del establecimiento; e) Dar por terminada la prestación del servicio sin que haya lugar a devolución de los valores pagados, y, f) Ejercer las acciones que resulten procedentes para la protección de sus derechos e intereses.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

4.13 Devoluciones de dinero

Procederán la devolución de los valores efectivamente pagados únicamente en los siguientes casos:

- PORTI S.A.S. cancele definitivamente el servicio por causas imputables a la empresa.
- Cuando exista imposibilidad objetiva de prestar el servicio por causas exclusivamente atribuibles a PORTI S.A.S.
- Se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten la prestación del servicio por causas imputables a PORTI S.A.S.
- Cuando el cliente haya solicitado oportunamente la cancelación de la reserva dentro de los términos establecidos en la presente política.

No procederán devoluciones cuando:

- Exista No Show.
- El cliente llegue fuera del tiempo máximo permitido para el ingreso.
- El cliente decida retirarse voluntariamente una vez iniciado el servicio.
- La cancelación sea presentada por fuera de los plazos establecidos.
- Se trate de promociones, descuentos, paquetes especiales o tarifas expresamente identificadas como no reembolsables.
- El servicio no pueda prestarse por incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente.

Cuando proceda devolución, esta se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aprobación de la solicitud, utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente, salvo acuerdo diferente entre las partes.

4.14 Fuerza mayor o caso fortuito

Cuando por situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos no imputables a PORTI S.A.S. resulte imposible prestar el servicio contratado, la empresa podrá, según corresponda:

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

- Reprogramar la reserva.
- Sustituir el servicio por otro de condiciones equivalentes.
- Reconocer la devolución del dinero cuando resulte procedente.

Cada situación será evaluada individualmente.

4.15 Obligaciones del cliente

Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en la ley, el reglamento interno del establecimiento y las condiciones particulares del servicio contratado, el cliente se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada al momento de efectuar la reserva.
- Cumplir oportunamente con las condiciones de pago establecidas por PORTI S.A.S.
- Presentarse dentro de los horarios establecidos para el disfrute del servicio contratado.
- Informar oportunamente cualquier solicitud de modificación, cancelación o reprogramación de la reserva a través de los canales oficiales de atención.
- Cumplir el reglamento interno, las normas de convivencia, las políticas de seguridad y las instrucciones impartidas por el personal autorizado de PORTI S.A.S.
- Hacer un uso adecuado, diligente y responsable de las instalaciones, equipos, mobiliario, accesorios y demás bienes puestos a su disposición.
- Responder por los daños, pérdidas o deterioros ocasionados por acción u omisión propia o de las personas que lo acompañen, cuando sean imputables a su conducta, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- Mantener un comportamiento respetuoso frente a los demás huéspedes, clientes, visitantes y colaboradores de PORTI S.A.S., absteniéndose de realizar conductas que afecten la convivencia, la tranquilidad o la seguridad dentro del establecimiento.
- Acatar las restricciones establecidas para cada servicio, incluyendo aquellas relacionadas con capacidad máxima, horarios, ingreso de personas, consumo de bebidas o alimentos y demás condiciones informadas por la empresa.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

4.16 Obligaciones de PORTI S.A.S

PORTI S.A.S., dentro del marco de la buena fe contractual y de las condiciones aceptadas por el cliente, se compromete a:

- a) Tramitar las solicitudes de reserva conforme a la disponibilidad existente.
- b) Confirmar oportunamente las reservas que cumplan los requisitos establecidos en la presente política.
- c) Informar de manera clara, suficiente y oportuna las condiciones económicas, comerciales y operativas aplicables a cada servicio.
- d) Prestar los servicios contratados en condiciones de calidad, seguridad e idoneidad, salvo que circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos no imputables a la empresa impidan su ejecución.
- e) Atender las solicitudes de modificación, cancelación, reprogramación y devolución de conformidad con la presente política.
- f) Garantizar el tratamiento confidencial de la información suministrada por los clientes, de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales.
- g) Mantener canales oficiales de atención para resolver inquietudes, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos.

4.17 Tratamiento de datos personales

PORTI S.A.S. tratará los datos personales suministrados por los clientes, huéspedes, visitantes y demás titulares de la información de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, así como con la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por la compañía.

La información recopilada será utilizada, entre otras, para las siguientes finalidades:

- Gestionar reservas, modificaciones, cancelaciones y reprogramaciones.
- Ejecutar los contratos celebrados con los clientes.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

- Realizar procesos de facturación, recaudo y devoluciones.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables y administrativas.
- Implementar controles de seguridad y registro de ingreso de huéspedes y visitantes.
- Enviar información relacionada con promociones, campañas comerciales, programas de fidelización, eventos y novedades de PORTI S.A.S., cuando exista autorización para ello.
- Las demás finalidades autorizadas por el titular de la información.

El titular podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás previstos en la legislación colombiana, mediante los canales oficiales de atención establecidos por PORTI S.A.S.

4.18 Uso de imagen y material audiovisual

Con el fin de promocionar sus servicios, PORTI S.A.S. podrá realizar registros fotográficos, audiovisuales o videográficos dentro de sus instalaciones durante el desarrollo de actividades, eventos o experiencias ofrecidas a sus clientes.

Cuando dichos registros permitan identificar plenamente a una persona, PORTI S.A.S. solicitará previamente la autorización correspondiente para el tratamiento de su imagen, de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales.

La autorización podrá otorgarse mediante formatos físicos, medios electrónicos o cualquier otro mecanismo válido que permita acreditar el consentimiento del titular.

Los clientes podrán manifestar en cualquier momento su decisión de no autorizar el uso de su imagen para fines promocionales, sin que ello afecte la prestación de los servicios contratados.

En ningún caso PORTI S.A.S. comercializará la imagen de los clientes ni la utilizará para fines diferentes a los expresamente autorizados.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

4.19 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

PORTI S.A.S. dispone de canales oficiales para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados.

Las solicitudes podrán presentarse a través de los canales oficiales definidos por la empresa, incluyendo el correo electrónico institucional, la página web, la línea telefónica, WhatsApp Business o de manera presencial.

Las respuestas serán emitidas dentro de los términos previstos en la legislación aplicable y conforme a los procedimientos internos adoptados por PORTI S.A.S.

La presentación de una petición, queja o reclamo no suspende el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes ni constituye causal automática para exigir devoluciones o indemnizaciones.

4.20 Derecho de admisión y permanencia

PORTI S.A.S., en ejercicio de la autonomía de la voluntad privada y de conformidad con la legislación colombiana, se reserva el derecho de admisión y permanencia dentro de sus instalaciones, siempre que su ejercicio se fundamente en criterios objetivos, razonables, proporcionales y no discriminatorios.

En consecuencia, la empresa podrá negar el ingreso, suspender la prestación del servicio o solicitar el retiro de las instalaciones cuando el cliente o cualquiera de sus acompañantes:

- Incumpla las disposiciones legales, el reglamento interno o las políticas de la empresa.
- Se encuentre en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias psicoactivas cuando ello altere la convivencia, la seguridad o el normal desarrollo de la operación.
- Porte armas o elementos peligrosos cuya tenencia no se encuentre legalmente autorizada o que representen riesgo para las personas o las instalaciones.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

- d) Ejecute conductas agresivas, irrespetuosas, violentas o que pongan en riesgo la integridad física, psicológica o patrimonial de otros huéspedes, visitantes o colaboradores.
- e) Cause daños a las instalaciones, mobiliario, equipos o bienes de PORTI S.A.S.
- f) Incumpla las condiciones de la reserva o suministre información falsa para obtener el servicio.

El ejercicio del derecho de admisión no constituirá discriminación cuando se encuentre sustentado en razones objetivas relacionadas con la seguridad, el orden, la protección de los bienes de la empresa y la adecuada prestación del servicio.

4.21 Exoneración de responsabilidad

PORTI S.A.S. prestará sus servicios bajo criterios de calidad, seguridad e idoneidad, procurando brindar una experiencia satisfactoria a sus clientes y huéspedes. No obstante, la empresa no será responsable por la imposibilidad de ejecutar total o parcialmente los servicios contratados cuando ello obedezca a circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos ajenos a su voluntad, tales como desastres naturales, incendios, inundaciones, movimientos en masa, tormentas, condiciones climáticas extraordinarias, fallas en los servicios públicos o de telecomunicaciones atribuibles a terceros, restricciones impuestas por autoridades competentes, alteraciones del orden público o cualquier otra situación que haga imposible, insegura o excesivamente gravosa la prestación del servicio.

De igual manera, PORTI S.A.S. no responderá por los daños, pérdidas o perjuicios ocasionados como consecuencia de actuaciones u omisiones atribuibles exclusivamente al cliente, a sus acompañantes o a terceros, incluyendo el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente política, el suministro de información falsa o incompleta durante el proceso de reserva, el uso inadecuado de las instalaciones o el desconocimiento de las instrucciones impartidas por el personal autorizado.

La empresa tampoco será responsable por la pérdida, hurto, extravío o deterioro de dinero en efectivo, joyas, documentos, equipos electrónicos, objetos de valor o demás pertenencias que permanezcan bajo la custodia exclusiva del cliente y que no hayan sido entregadas formalmente a PORTI S.A.S. para su custodia, cuando dicho servicio exista. Así mismo, respecto

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

de los objetos olvidados por los huéspedes, la responsabilidad de la empresa se limitará a las condiciones y al término de custodia previstos en la presente política.

En los casos en que, conforme a la legislación colombiana, se determine la existencia de responsabilidad a cargo de PORTI S.A.S., esta se limitará exclusivamente a los perjuicios que sean consecuencia directa e inmediata de una conducta dolosa o culposa atribuible a la empresa, en los términos previstos por la ley, sin perjuicio de las limitaciones de responsabilidad válidamente pactadas y de las disposiciones legales aplicables.

Esta cláusula deberá interpretarse de conformidad con la Constitución Política, la Ley 1480 de 2011, las normas sobre protección al consumidor y las demás disposiciones que regulen la responsabilidad civil y la prestación de servicios turísticos en Colombia, sin que pueda entenderse como una renuncia a los derechos irrenunciables reconocidos por el ordenamiento jurídico a favor de los consumidores.

4.22 Modificación de la política

PORTI S.A.S. podrá modificar, actualizar o complementar la presente Política de Reservas, Modificaciones, Cancelaciones y Reembolsos cuando las necesidades del servicio, cambios normativos, decisiones comerciales o mejoras en los procesos así lo requieran.

Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales de la empresa y regirán para las reservas efectuadas con posterioridad a su entrada en vigencia, salvo disposición legal en contrario.

4.23 Vigencia y aceptación

La presente política rige a partir de la fecha de su aprobación y permanecerá vigente hasta tanto sea modificada o derogada por PORTI S.A.S.

La realización de una reserva, el pago de anticipos o la utilización de cualquiera de los servicios ofrecidos por la empresa constituyen prueba suficiente de que el cliente declara conocer, comprender y aceptar íntegramente las condiciones previstas en la presente política, las cuales hacen parte integral de la relación contractual celebrada entre las partes.

	POLÍTICA DE RESERVAS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS	SIGJ-POL-CN-001
		Fecha: 04/08/2026
		Versión: No. 01

5. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Luis Andrés Oliva Rendón Asesor Jurídico	Estefanía Gutiérrez Peña Directora de Servicio	Alberto Portilla Pilimur Gerente General
Aprobación:	4 de agosto del 2026	

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
04-08-2026	01	Elaboración inicial de la Política de Reservas, Modificaciones, Cancelaciones y Reembolsos. Se fortalecieron las disposiciones sobre cancelaciones y devoluciones, se incorporaron reglas para Early Check-In y Late Check-Out, condiciones climáticas, objetos olvidados, visitantes, capacidad máxima, uso de instalaciones, mascotas, fiestas, consumo de bebidas externas, uso del jacuzzi, tratamiento de datos personales, uso de imagen, atención de PQRS, derecho de admisión, exoneración de responsabilidad y aceptación de la política, además de ajustes de técnica jurídica y armonización normativa.