

### **Política Cancelación y Modificación de Reservas en los Centros Vacacionales**

- ✓ Las reservas podrán ser canceladas o modificadas mínimo con un mes de anticipación para no generar sanción, excepto por casos de fuerza mayor\* que serán considerados y evaluados por el área de Centros Vacacionales, después de la presentación física de los documentos, los cuales deben ser enviados durante el mismo mes de la fecha de viaje.
- ✓ Las reclamaciones que se hagan después de este mes no darán lugar a ningún tipo de reembolso independientemente del motivo de fuerza mayor. Las cancelaciones que se hagan dentro del mismo mes de la fecha de viaje y que no tengan soporte justificable serán sancionadas con el 50% del valor total de la reserva. En todos los casos se pierde el anticipo reglamentario. Los anticipos no pueden ser trasladados a nuevas o reservas existentes, ni tampoco pueden cambiar de titular.
- ✓ Se pueden realizar 2 modificaciones máximo por reserva (puede ser fecha, centro vacacional, persona que recibe) y la fecha de viaje deberá ser efectiva en un año a partir de la fecha inicial de la reserva. Esta se liquidará con las condiciones de la nueva reserva.
- ✓ Si el asociado tiene una reserva asignada y desea referir a otro asociado, podrá hacerlo cancelando tarifa de tercero, teniendo en cuenta que no hace parte de su grupo básico primario.

#### **Si deseas cancelar una reserva en los Centros Vacacionales debes:**

- ✓ Solicitar a tú gestor comercial la cancelación de tu reserva a través de correo electrónico con la siguiente información: Nombre completo, número de cédula, fecha de viaje, Centro Vacacional y motivos de cancelación.

#### **Si deseas solicitar la modificación de tu reserva debes:**

- ✓ Solicitar a tú gestor comercial la modificación de tu reserva a través de correo electrónico con la siguiente información: Nombre completo, número de cédula, fecha de viaje, Centro Vacacional y nueva fecha de viaje o centro vacacional. ***Recuerda que las modificaciones se deben realizar con un mes de anticipación para no generar sanción.***

\* **Fuerza mayor:** Es un suceso sobreviniente no previsto que impida realizar el viaje debidamente comprobado como hechos de la naturaleza, accidente, muerte etc. igualmente cuando el Jefe de Gestión Humana o un superior a este reporta por escrito modificación o cancelación en las vacaciones o descanso del asociado.