



---

• ◆ •

# ACUERDO DEL HUÉSPED

*Términos y Condiciones*

VERSIÓN VIGENTE 2026

---

• ◆ •

Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje Boutique

Pereira, Risaralda · Colombia

Registro Nacional de Turismo N.º 215440 · COTELCO Risaralda

Certificado LEED Gold · Premio CALA Awards 2025

*Mejor Proyecto de Iluminación en Latinoamérica*

---

• ◆ •

*Hotel Casa Tuirak — Secreto Kimbaya*

## Aviso importante al huésped

Los términos y condiciones contenidos en este documento regulan la reserva de alojamiento en **Casa Tuirak** y, cuando aplique, los servicios complementarios prestados dentro del establecimiento (restaurante, spa, sendero ecológico y experiencias de bienestar in house), así como cualquier paquete turístico comercializado a través del hotel. Este documento constituye un contrato legalmente vinculante entre usted (el huésped) y Casa Tuirak.

### ■ LEA CUIDADOSAMENTE ESTE ACUERDO ANTES DE ACEPTARLO

Se le llama especialmente la atención sobre las cláusulas de **limitación de responsabilidad, políticas de cancelación, protección de datos personales, condiciones de salud y mecanismos de resolución de conflictos.**

Al confirmar su reserva (por cualquier canal directo o a través de un intermediario autorizado), usted certifica que es mayor de edad, que cuenta con autoridad legal para actuar en nombre propio y de las personas incluidas en su reserva, y que ha leído, comprendido y aceptado los presentes términos.

Este acuerdo deberá ser aceptado en un plazo de **21 días calendario** a partir de la confirmación de la reserva, o dentro de las **72 horas** siguientes si la reserva se realiza con menos de 45 días de anticipación al ingreso.

## 1. Definiciones

**Huésped o Usted.** Toda persona natural que realiza una reserva, adquiere o hace uso de los servicios ofrecidos por Casa Tuirak, incluyendo acompañantes, herederos, representantes legales y cesionarios.

**Casa Tuirak, el Hotel, nosotros.** Inversiones y Servicios Renacer SAS, establecimiento de alojamiento y hospedaje tipo boutique, ubicado en la Vía Pereira–Armenia entrada 10, Pereira, Risaralda, Colombia. RNT N.º 215440.

**Servicios del Hotel.** Incluye alojamiento, restaurante-bar Nariák, santuario de bienestar Aksau (spa), sendero ecológico Birrí, tienda Kuyarek, y experiencias in house (café, barro y arcilla, reconexión, circuito hídrico Kao, entre otras).

**Precio del Servicio.** Valor total del plan adquirido, incluyendo alojamiento, suplementos, impuestos nacionales y tasas según la confirmación de reserva. Los precios se expresan en dólares estadounidenses (USD) o pesos colombianos (COP) según se indique.

**Proveedores.** Terceros independientes que prestan servicios asociados al viaje (transporte, tours, excursiones, etc.) y que no actúan como empleados ni agentes de Casa Tuirak.

**Comercializador B2B.** Agencia mayorista, operadora, marketplace o plataforma nacional o internacional que distribuya productos y servicios de Casa Tuirak bajo contrato o acuerdo comercial.

**Temporada Alta.** Períodos del 11 al 19 de abril, del 15 de junio al 31 de agosto, y del 20 de diciembre al 15 de enero de cada año, o los que Casa Tuirak comunique con antelación.

**No Show.** Situación en que el huésped no se presenta en la fecha de ingreso reservada sin haber notificado con anterioridad.

## 2. Establecimiento, naturaleza y servicios

### a) Naturaleza del establecimiento

Casa Tuirak es un establecimiento de alojamiento y hospedaje **boutique**, debidamente registrado en el Registro Nacional de Turismo (RNT N.º 215440), inscrito en COTELCO Capítulo Risaralda, certificado **LEED Gold** por el U.S. Green Building Council, y galardonado con el **Premio CALA Awards 2025** al Mejor Proyecto de Iluminación en Latinoamérica. Se encuentra en la reserva natural Barbas Bremen, en el corazón del Paisaje Cultural Cafetero, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

### b) Portafolio de servicios

Casa Tuirak ofrece los siguientes servicios propios:

- Alojamiento en villas y suites (Villa Presidencial, Villa Master Suite, 2 Master Suites, 4 Suites, 4 Junior Suites).
- **Restaurante-bar Nariák:** cocina ancestral Kimbaya de alta gastronomía de autor.
- **Santuario Aksau:** spa y circuito hídrico Kao (jacuzzi, sauna, tratamientos de bienestar).
- **Sendero Birrí:** sendero etnobotánico y baño de bosque en la reserva natural Barbas Bremen.
- Piscina climatizada, terraza con fogata y zonas de reconexión.
- **Tienda Kuyarek:** artesanías y productos de origen Kimbaya.
- Experiencias in house: café de origen, barro y arcilla, clases de reconexión y yoga, entre otras.
- Promoción y comercialización de tours y actividades en el Eje Cafetero (operados por agencias aliadas).

### c) Comercialización de servicios opcionales

Cuando Casa Tuirak o sus agencias aliadas promuevan actividades opcionales (tours, excursiones, transporte adicional, etc.), lo hacen como intermediarios autorizados, y podrán percibir una comisión. Esta intermediación no implica responsabilidad directa sobre la ejecución del servicio cuando este es prestado por un proveedor externo independiente.

### d) Comunicaciones electrónicas

Al aceptar estos términos, el huésped autoriza expresamente a Casa Tuirak el envío de mensajes (SMS, correo electrónico, WhatsApp) relacionados con su reserva, estadía y servicios. Esta autorización no es condición para la compra. El huésped podrá revocarla en cualquier momento respondiendo **STOP, CANCELAR** o **SALIR**, o escribiendo a [info@casatuirak.com](mailto:info@casatuirak.com). El tratamiento de datos se rige por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## 3. Limitación de responsabilidad

### a) Ámbito y límites generales

La responsabilidad de Casa Tuirak está limitada conforme al artículo 16 de la Ley 300 de 1996 y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). El Hotel no garantiza la idoneidad, seguridad ni calidad de los servicios prestados por proveedores terceros. Cualquier reclamación estará limitada, en todo caso, a la **restitución del valor efectivamente pagado** por el servicio afectado. No se reconocerán daños indirectos, consecuenciales, punitivos ni ejemplarizantes.

### b) Servicios operados por terceros

Casa Tuirak no asume responsabilidad por servicios provistos por terceros antes, durante o después de la estadía, incluyendo actividades opcionales, excursiones, traslados, alimentación fuera del restaurante del hotel o entradas a atracciones turísticas.

### c) Exclusión de garantías

Casa Tuirak no ofrece garantías adicionales a las contenidas en este acuerdo, ni se compromete con características específicas de servicios prestados por terceros proveedores.

### d) Fuerza mayor y caso fortuito

Casa Tuirak no será responsable por eventos que impidan parcial o totalmente la prestación de servicios por causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo: conflictos armados, disturbios, paros, pandemias, restricciones gubernamentales, condiciones climáticas extremas, desastres naturales, fallas técnicas, o cualquier situación fuera del control del hotel.

### e) Equipaje y objetos personales

La responsabilidad de Casa Tuirak por pérdida, deterioro o robo de equipaje o pertenencias personales se limita a un máximo de **USD \$500 por maleta**, únicamente cuando el daño sea directamente atribuible a actuación del hotel. No se asume responsabilidad por: dinero en efectivo, joyas, electrónicos, medicamentos, documentos, o instrumentos negociables dejados en habitaciones, vehículos o espacios públicos.

### f) Servicios médicos

Casa Tuirak no presta servicios médicos ni opera instalaciones de salud. Cualquier atención médica requerida durante la estadía es asumida por cuenta y riesgo del huésped. Se recomienda contratar un seguro de asistencia al viajero.

### g) Daños morales y emocionales

Casa Tuirak no será responsable por daños morales, emocionales, psicológicos o estrés, salvo que se deriven directamente de una lesión física atribuible al hotel o su personal, según lo previsto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor.

## h) Compras personales

Casa Tuirak no se responsabiliza por compras realizadas por el huésped en comercios externos, talleres o tiendas durante su estadía, independientemente de que dichos lugares hayan sido sugeridos por el hotel.

## i) Documentación migratoria

Es responsabilidad exclusiva del huésped contar con pasaportes, visas, carnés de vacunación y demás documentos exigidos por las autoridades nacionales o internacionales. Casa Tuirak no será responsable por costos, retrasos o denegaciones de ingreso asociadas a falta o error en dichos documentos.

## j) Aplicación de legislación colombiana

Las relaciones contractuales entre Casa Tuirak y los huéspedes se rigen por las leyes de Colombia, incluyendo la Ley 300 de 1996, el Decreto 1074 de 2015 y la Ley 1480 de 2011, y los mecanismos de protección al consumidor establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

# 4. Reglamento interno del establecimiento

## a) Check-in y check-out

**Check-in:** desde las 3:30 p. m. | **Check-out:** hasta las 12:00 p. m. (mediodía). Solicitudes de check-in anticipado o check-out tardío estarán sujetas a disponibilidad y podrán generar cargos adicionales.

## b) Normas de convivencia y conducta

En consideración al entorno natural, los demás huéspedes y el personal del hotel, se requiere:

- Mantener niveles bajos de ruido especialmente entre las 10:00 p. m. y las 8:00 a. m.
- No fumar dentro de las instalaciones cerradas ni en áreas señaladas como libres de humo.
- No introducir sustancias psicoactivas ilegales, armas u objetos peligrosos.
- Respetar la flora y fauna de la reserva natural Barbas Bremen.
- No alimentar ni molestar la fauna silvestre.
- Seguir las instrucciones del personal en todas las áreas del hotel.
- Usar las instalaciones (spa, piscina, sendero) con responsabilidad y siguiendo los protocolos indicados.

## c) Uso de instalaciones

**Restaurante Nariák:** el acceso al restaurante para huéspedes es preferencial; también está abierto al público en general sujeto a disponibilidad. Reservas recomendadas.

**Santuario Aksau (Spa):** el uso del circuito hídrico y tratamientos requiere reserva previa. Menores de 18 años no tienen acceso al spa sin acompañante adulto. El uso del jacuzzi y sauna implica la aceptación de los protocolos de salud del santuario.

**Sendero Birrí:** el recorrido se realiza con guía. El huésped debe informar condiciones físicas relevantes antes de iniciar. El uso de calzado adecuado es obligatorio.

**Piscina:** uso permitido en los horarios establecidos. No se permite el ingreso bajo los efectos del alcohol o sustancias. Menores deben ir acompañados de un adulto.

#### **d) Mascotas**

Casa Tuirak no admite mascotas en sus instalaciones, salvo autorización escrita previa y expresa de la gerencia. El incumplimiento de esta norma podrá generar el retiro del huésped sin derecho a reembolso.

#### **e) Visitantes externos**

El acceso de personas externas (no huéspedes) a las instalaciones del hotel debe ser autorizado previamente por recepción. Los visitantes deberán registrarse y su permanencia estará sujeta a las normas del hotel. Los huéspedes son responsables por el comportamiento de sus visitantes.

## **5. Aceptación de riesgos en salud, seguridad y condiciones locales**

---

#### **a) Riesgos sanitarios**

Casa Tuirak recomienda consultar con su médico antes de la visita. El huésped reconoce que durante la estadía puede estar expuesto a enfermedades transmisibles (COVID-19, influenza, etc.) y que estos riesgos son inherentes a los entornos naturales y compartidos. Al aceptar este acuerdo, el huésped asume voluntariamente dichos riesgos.

#### **b) Entorno natural y actividades al aire libre**

Casa Tuirak se ubica dentro de la reserva natural Barbas Bremen. El huésped reconoce que el entorno natural implica riesgos inherentes como terreno irregular, fauna silvestre, condiciones climáticas variables y distancias a centros de atención médica. El comportamiento de la fauna y las condiciones naturales son impredecibles y no controlables por el hotel.

En actividades como el sendero ecológico, baño de bosque, yoga al aire libre u otras experiencias, el huésped debe informar al personal cualquier condición de salud relevante antes de participar.

#### **c) Fuerza mayor y situaciones imprevistas**

Casa Tuirak no será responsable por situaciones derivadas de desastres naturales, disturbios civiles, actos delictivos externos, terrorismo o restricciones de movilidad impuestas por autoridades.

## **6. Atención médica y protección del viajero**

---

### a) Limitación en servicios médicos

El hotel no presta servicios médicos ni opera instalaciones hospitalarias. En caso de emergencia, el personal del hotel prestará primeros auxilios básicos y gestionará el traslado al centro de atención médica más cercano. Si Casa Tuirak adelanta, por razones humanitarias, el costo de un traslado o atención médica urgente, el huésped se compromete a reembolsar dicho valor en su totalidad.

### b) Seguro de asistencia en viaje

Se recomienda la adquisición de un plan de asistencia al viajero que cubra al menos:

- Gastos médicos y hospitalarios.
- Cancelación o interrupción del viaje.
- Evacuación médica de emergencia.
- Pérdida o daño de equipaje.
- Muerte accidental o invalidez.
- Repatriación sanitaria o funeraria.

El hotel podrá exigir copia de la póliza o certificación para actividades en zonas de difícil acceso médico.

## 7. Facultad para rechazar o retirar huéspedes

Casa Tuirak se reserva el derecho de rechazar el ingreso o retirar del establecimiento a cualquier persona cuya conducta:

- Genere riesgo para la seguridad propia, de otros huéspedes o del personal.
- Cause molestias graves o intimidación a terceros.
- Afecte el disfrute o bienestar de los demás huéspedes.
- Viole normas locales, el reglamento interno del hotel o instrucciones de seguridad.
- Implique el uso de sustancias ilegales o comportamientos prohibidos.

En caso de retiro durante la estadía, **no habrá lugar a reembolso** por los servicios no disfrutados. Todos los costos del regreso del huésped a su lugar de origen serán asumidos por este. Esta facultad se ampara en los artículos 5 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

## 8. Reservas y pagos

### a) Condiciones de reserva y anticipos

Para asegurar la reserva, el huésped deberá realizar un depósito mínimo del **50% del valor total del plan contratado**, salvo que se indique un porcentaje diferente. Cuando el ingreso se produzca dentro de los 15 días calendario siguientes, se exigirá el pago total al momento de la confirmación.

## b) Pago del saldo total

El saldo restante deberá cancelarse a más tardar **15 días calendario antes de la fecha de ingreso**. El incumplimiento de este plazo habilitará a Casa Tuirak para cancelar la reserva aplicando las penalidades descritas en la Sección 9.

## c) Precios y tarifas

Los precios publicados:

- Se expresan en USD o COP según se indique.
- Se calculan por persona o por habitación según la acomodación seleccionada.
- Incluyen los impuestos vigentes al momento de la reserva.
- Pueden ajustarse si las autoridades tributarias modifican las tarifas aplicables.
- No incluyen servicios no especificados en el plan.

En caso de errores en publicación de precios, Casa Tuirak se reserva el derecho de corregirlos, informando al huésped para que decida si mantiene o cancela su reserva.

## d) Tasas, impuestos y cargos adicionales

Los planes incluyen IVA y demás impuestos vigentes en Colombia. La Tasa por Uso de Zonas de Reserva Natural, cuando aplique, será informada al momento de la confirmación. Servicios adicionales (spa, experiencias, restaurante, traslados) se facturan por separado salvo que estén expresamente incluidos en el plan.

## e) Medios de pago

Los pagos pueden realizarse mediante:

- Transferencia bancaria nacional e internacional.
- Consignaciones a las cuentas del hotel.
- Pasarelas de pago virtual autorizadas (tarjeta crédito/débito).
- Pagos en efectivo en recepción (únicamente para servicios locales).

Los costos financieros de las pasarelas de pago podrán ser trasladados al huésped según la plataforma utilizada.

## f) Protección de datos de pago

**Casa Tuirak no almacena información de tarjetas de crédito.** Todos los pagos con tarjeta se procesan a través de pasarelas certificadas con estándar **PCI-DSS**. El huésped autoriza el cobro por los servicios contratados según las condiciones pactadas.

# 9. Cancelaciones y reembolsos

## a) Procedimiento general

Las solicitudes de cancelación deben realizarse por escrito (correo electrónico a [repciontuirak1@gmail.com](mailto:repciontuirak1@gmail.com) o WhatsApp +57 333 281 7416). Los reembolsos, cuando procedan, se realizarán dentro de los **30 días calendario** siguientes a la recepción de la solicitud, por el mismo medio de pago utilizado, salvo acuerdo en contrario.

## b) Cargo administrativo

Toda cancelación está sujeta a un cargo administrativo no reembolsable de **\$100.000 COP por persona**, salvo cuando el huésped ejerza su derecho de retracto.

## c) Derecho de retracto

Conforme al Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el huésped podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los **5 días hábiles** posteriores a la compra, siempre que el ingreso no se produzca dentro de los 15 días calendario siguientes. En este caso, se realizará la devolución total sin cargos administrativos (excepto costos financieros de pasarelas de pago).

### ■ Consumidores europeos

De conformidad con la **Directiva 2011/83/UE**, los contratos de servicios de alojamiento con fecha específica están excluidos del derecho de desistimiento de 14 días. Sin perjuicio de ello, Casa Tuirak aplica la política de retracto más favorable establecida por la Ley 1480 de 2011 de Colombia.

## d) Penalidades por cancelación — reservas generales

Antelación al ingreso	Penalidad aplicada
90 días o más	Sin penalidad (excepto cargo administrativo de \$100.000 COP/persona)
89 a 60 días	10% del valor total o \$300.000 COP, lo que sea mayor
59 a 30 días	65% del valor total del plan
29 días o menos	100% del valor total del plan

Estas penalidades son proporcionales y se armonizan con los estándares de la Directiva 2015/2302/UE, el Ontario Travel Industry Act (Canadá) y la FTC (EE.UU.), que reconocen penalidades proporcionales al momento de la cancelación.

## e) Reservas de última hora (45 días o menos antes del ingreso)

- Disponibilidad de alojamiento: sujeta a confirmación inmediata.
- Servicios adicionales (tours, spa): pueden implicar cargos adicionales del proveedor.
- Si el huésped no acepta sobrecostos, podrá cancelar con reembolso total de lo pagado.
- Si no es posible confirmar un servicio esencial, se ofrecerá alternativa o reembolso completo.

## f) No presentación (No Show)

No habrá reembolso si el huésped: no se presenta el día del ingreso (No Show), no cuenta con documentación válida, o abandona el plan parcial o totalmente por decisión propia. La penalidad será del **100% del valor total** del plan contratado.

### g) Cancelación de habitación doble compartida

Si uno de los huéspedes de una habitación doble cancela, el huésped restante podrá: continuar en habitación individual pagando el suplemento por acomodación sencilla, o cancelar la reserva con aplicación de las penalidades según la antelación.

### h) Cancelación por fuerza mayor del huésped

Si el huésped cancela por enfermedad grave o fallecimiento de familiar en primer grado de consanguinidad, presentando soportes válidos (certificado médico o de defunción), Casa Tuirak gestionará ante los proveedores la exoneración de penalidades. Si los proveedores autorizan el reembolso, el monto pagado podrá convertirse en **crédito vigente por 12 meses**. Si no autorizan el reembolso, se aplicarán las penalidades normales.

### i) Cancelación por Casa Tuirak

Casa Tuirak podrá cancelar reservas por razones operativas, climáticas, de seguridad o fuerza mayor. En tal caso, se ofrecerá:

- Reprogramación sin costo adicional, o
- Crédito por el valor total pagado para uso futuro en el hotel, o
- Reembolso completo si el huésped lo solicita expresamente.

## 10. Cambios en las reservas

### a) Cambios por parte de Casa Tuirak

El hotel se reserva el derecho de modificar servicios de alojamiento, actividades u otros elementos programados sin que ello implique incumplimiento contractual, siempre que los servicios sustituidos sean de igual o superior calidad. Cuando la modificación implique calidad inferior, el huésped tendrá derecho al reembolso proporcional.

En situaciones de fuerza mayor, el hotel podrá reorganizar cronogramas, cambiar puntos de partida/llegada, o reemplazar instalaciones por otras de clase equivalente o superior.

### b) Modificaciones sustanciales y overbooking

En casos de sobreventa u otras modificaciones esenciales, el huésped tendrá derecho a:

- Nueva fecha de alojamiento sin costo adicional, o
- Experiencia o habitación de categoría equivalente o superior, o
- Reembolso total de lo pagado.

Los huéspedes afectados serán notificados con mínimo **72 horas de anticipación**, conforme a la Ley 1480 de 2011, artículos 17 y 18, y la Directiva 2015/2302/UE, artículo 11.

### c) Cambios solicitados por el huésped

Antelación al ingreso	Condición para el cambio
90 días o más	Sin costo adicional, salvo diferencia tarifaria
89 a 30 días	Cargo de \$150.000 COP/persona + diferencia tarifaria + penalidades de terceros
29 días o menos	Se considera cancelación — aplican penalidades de la Sección 9

Los cambios de titularidad (cesión del cupo a otro viajero) se tratarán como cancelaciones, salvo que el proveedor permita la cesión de la reserva.

#### d) Solicitudes especiales

Toda solicitud adicional (extensiones, cambios de fecha, acomodaciones especiales, etc.) está sujeta a disponibilidad y puede implicar cobros adicionales. La agencia podrá modificar los plazos para recibir solicitudes, respetando los principios de información clara del Estatuto del Consumidor.

## 11. Documentación requerida

### a) Documentación personal

Es responsabilidad exclusiva del huésped contar con:

- Documento de identidad válido (cédula para nacionales, pasaporte para extranjeros).
- Visa cuando sea exigida por el destino de tránsito o actividades internacionales.
- Carné de vacunación cuando sea requerido.
- Documentos de identidad para menores de edad.
- Permisos de salida firmados por padres o acudientes, cuando aplique.

### b) Falta o error en documentación

Casa Tuirak no será responsable por negaciones de ingreso, sanciones o gastos adicionales derivados de falta de documentos, documentación vencida, requisitos sanitarios incumplidos o restricciones migratorias. En tales casos, se aplicarán las penalidades de la Sección 9.

### c) Tratamiento de datos personales

Durante el proceso de reserva, el huésped autoriza el tratamiento de sus datos personales y sensibles (número de documento, condición médica, información de vacunas, etc.) conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Los datos serán utilizados exclusivamente para la gestión de reservas, trámites asociados y comunicaciones del hotel. El huésped podrá ejercer sus derechos de habeas data (acceso, corrección, supresión) escribiendo a [info@casatuirak.com](mailto:info@casatuirak.com).

Para huéspedes de la Unión Europea, el tratamiento de datos se realiza de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD/GDPR). La base de tratamiento es la ejecución del contrato de alojamiento. Los datos no serán

transferidos fuera del territorio colombiano salvo para la gestión de reservas con proveedores internacionales, bajo garantías equivalentes.

## 12. Fotografías y uso de imagen

Al ingresar a Casa Tuirak, el huésped otorga autorización expresa para que el hotel registre fotografías, videos o grabaciones durante su estadía con fines de documentación, comunicación interna y promoción del establecimiento. Las imágenes del huésped que sean identificables solo se publicarán en medios del hotel (redes sociales, sitio web, material impreso) con autorización específica adicional.

El huésped podrá revocar esta autorización en cualquier momento escribiendo a [info@casatuirak.com](mailto:info@casatuirak.com). Esta cláusula se ajusta a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y al artículo 14 del RGPD europeo.

Casa Tuirak respeta los derechos de propiedad intelectual del hotel. **Queda prohibida la reproducción comercial no autorizada** de la imagen, marca, diseños y elementos distintivos de Casa Tuirak sin autorización escrita previa.

## 13. Condiciones médicas y accesibilidad

### a) Notificación de necesidades especiales

Los huéspedes con condiciones médicas o necesidades de accesibilidad deben informarlo al momento de la reserva. Casa Tuirak realizará esfuerzos razonables por facilitar la estadía, conforme a la Ley 361 de 1997 y la Convención de la ONU sobre Discapacidad (Ley 1346 de 2009).

### b) Limitaciones logísticas

Por la naturaleza del entorno natural (terreno irregular, bosque de niebla, escaleras), algunas instalaciones del hotel no cuentan con accesibilidad universal plena. No todos los alojamientos son accesibles para sillas de ruedas. Se advierte que la ADA de EE.UU. y la legislación canadiense de accesibilidad no aplican extraterritorialmente.

### c) Requisito de acompañante

Si el huésped no puede valerse por sí mismo, deberá hacerlo acompañar por un asistente capaz de ayudarlo en todo momento. Casa Tuirak no está obligado a levantar o trasladar físicamente al huésped, ni a proveer atención médica o asistencia personal continua.

### d) Equipos médicos

El huésped es responsable de llevar, custodiar y operar los equipos médicos que requiera, asegurando que estén en condiciones óptimas para toda la estadía.

### e) Participación bajo propio riesgo

Cualquier persona que viaje con una condición médica o discapacidad reconocida lo hace bajo su propio riesgo, reconociendo que pueden existir limitaciones en infraestructura, asistencia médica inmediata o adecuaciones físicas.

## 14. Política de tratamiento de datos personales

---

### a) Responsable del tratamiento

#### **INVERSIONES Y SERVICIOS RENACER SAS / Casa Tuirak**

Vía Pereira–Armenia entrada 10, Pereira, Risaralda.

Correo: [info@casatuirak.com](mailto:info@casatuirak.com)

### b) Datos recopilados

Se recopilan: nombre completo, documento de identidad, nacionalidad, correo electrónico, teléfono, información de salud relevante (cuando sea necesaria para la prestación del servicio), e información de pago (procesada por pasarelas externas certificadas).

### c) Finalidades del tratamiento

- Gestión de reservas y prestación de los servicios contratados.
- Facturación y cobro de los servicios.
- Comunicaciones sobre la estadía y servicios del hotel.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- Envío de comunicaciones comerciales (solo con autorización expresa).

### d) Derechos del titular

El titular de los datos puede ejercer sus derechos de **acceso, rectificación, supresión, portabilidad y oposición** escribiendo a [info@casatuirak.com](mailto:info@casatuirak.com). Para huéspedes de la UE, aplican adicionalmente los derechos previstos en el RGPD (arts. 15 a 22).

### e) Transferencias internacionales

Los datos solo se comparten con proveedores necesarios para la prestación del servicio (hoteles aliados, operadoras de tours, aerolíneas). Toda transferencia cumple con los estándares de la Ley 1581 de 2012 y, para ciudadanos de la UE, con el Capítulo V del RGPD.

### f) Retención de datos

Los datos se conservan durante el tiempo necesario para la prestación del servicio y el cumplimiento de obligaciones legales, con un máximo de **5 años** tras la finalización de la relación contractual.

## 15. Prescripción, mecanismos de resolución de conflictos y ley aplicable

---

### a) Plazo para presentar reclamaciones

Conforme a la Ley 1480 de 2011 (art. 58), el huésped deberá interponer cualquier reclamación contractual o extracontractual dentro de los **dos (2) años** siguientes al hecho que la originó. Transcurrido este plazo sin acción, la reclamación caducará definitivamente.

### b) Proceso de resolución

Casa Tuirak promueve la solución amigable. El procedimiento es el siguiente:

- 1. Reclamación directa:** el huésped presenta su queja o reclamo por escrito al hotel. Casa Tuirak responderá dentro de los 15 días hábiles siguientes.
- 2. Conciliación prejudicial:** si no se alcanza acuerdo, se acudirá a conciliación ante un Centro de Conciliación autorizado, conforme a la Ley 640 de 2001.
- 3. Arbitraje:** si la conciliación fracasa, el conflicto se someterá a arbitraje en derecho ante un centro autorizado por la Cámara de Comercio correspondiente, con un (1) árbitro. El proceso se regirá por la Ley 1563 de 2012 (Estatuto Arbitral). Los costos se dividirán en partes iguales.
- 4. Jurisdicción ordinaria:** si el arbitraje no procede, las controversias se someterán a los jueces civiles del domicilio principal del hotel o del consumidor, según el Código General del Proceso.

En concordancia con el Reglamento 524/2013/UE (resolución de litigios en línea), el Canadian Arbitration Act y el Federal Arbitration Act (EE.UU.), se garantiza la imparcialidad, especialidad y celeridad del mecanismo arbitral.

### c) Ley aplicable

Este acuerdo se rige por las leyes de la **República de Colombia**. En el caso de huéspedes residentes en el exterior, se integrarán las normas de protección al consumidor de su país de residencia en la medida en que no contravengan la legislación colombiana ni los derechos irrenunciables del consumidor.

### d) Renuncia a acciones colectivas

Las partes acuerdan que cualquier disputa se resolverá de manera individual. El huésped renuncia a presentar demandas colectivas o representativas. Esta cláusula se aplica en los términos permitidos por el FAA (EE.UU.), el Código de Procedimiento Civil canadiense y, bajo las condiciones permitidas, la legislación de la Unión Europea.

## 16. Modificaciones, intransferibilidad y cláusula de salvaguarda

### a) Modificaciones contractuales

Ningún agente, colaborador o representante tiene autoridad para modificar estos términos y condiciones, salvo que conste por escrito y firmado por un representante legal autorizado de Casa Tuirak.

### b) Intransferibilidad de la reserva

La reserva no podrá ser cedida ni transferida a un tercero sin autorización previa y escrita del hotel. En caso de sustitución del huésped, se aplicarán los cargos y condiciones de la Sección 10.

### c) Nulidad parcial

Si una o varias disposiciones de este acuerdo fueren declaradas nulas por autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez del resto del contrato. Las disposiciones sobre arbitraje y renuncia a acciones colectivas son consideradas no divisibles; si alguna es declarada inválida, no procederá el arbitraje para ese reclamo específico.

### d) Versión actualizada

Casa Tuirak se reserva el derecho de actualizar estos términos y condiciones. La versión vigente estará siempre disponible en [www.casatuirak.com](http://www.casatuirak.com) y se aplicará a las reservas confirmadas a partir de su publicación.

## 17. Condiciones contractuales con comercializadores B2B

### a) Relación jurídica

Los presentes términos constituyen el marco contractual referencial para la relación entre Casa Tuirak y los Comercializadores B2B (empresas, agencias mayoristas, operadoras, marketplaces, turoperadores nacionales e internacionales).

### b) Naturaleza de la relación

Todo Comercializador B2B actuará como **intermediario no exclusivo** salvo pacto escrito diferente. La relación se rige por los principios de lealtad comercial, transparencia informativa (Ley 1480/2011, art. 23), buena fe contractual y cumplimiento de la normativa sectorial de turismo del país donde opere el comercializador.

### c) Aplicabilidad

Estos términos son vinculantes cuando el Comercializador B2B: acepte por escrito o tácitamente los servicios de Casa Tuirak; comercialice o publique la oferta, precios o itinerarios del hotel; o formalice la venta de servicios del portafolio del hotel. A falta de contrato específico, estos términos actúan como marco supletorio según el Código de Comercio colombiano.

### d) Obligaciones del comercializador

- Presentar con exactitud la información comercial (itinerarios, precios, servicios incluidos y excluidos, políticas de cancelación).
- Cumplir con normas de publicidad responsable del país donde opera.
- Respetar cupos, tarifas y condiciones operativas definidas por Casa Tuirak.
- Garantizar la trazabilidad del cliente final y remitir la información necesaria para la operación segura.
- Aplicar políticas de protección al consumidor alineadas con los derechos mínimos vigentes en Colombia, la UE, Canadá y EE.UU.

- Informar al cliente final de las presentes condiciones antes de formalizar la reserva.

### e) Limitación de responsabilidad del hotel frente al B2B

Casa Tuirak no será responsable frente al cliente final por acciones u omisiones del Comercializador B2B, especialmente cuando: se modifiquen condiciones sin autorización del hotel, se vendan servicios no incluidos, se realicen interpretaciones erróneas, o se incumplan requisitos sanitarios o migratorios. La responsabilidad frente al consumidor final corresponde al Comercializador como intermediario, según la Ley 300/1996, la Ley 1480/2011 (arts. 5 y 6), el Travel Industry Act de Ontario (Canadá), la FTC (EE.UU.) y la Directiva 2015/2302/UE.

### f) Protección de datos en relaciones B2B

El Comercializador B2B garantiza que los datos de los clientes finales que trasmita a Casa Tuirak han sido obtenidos y tratados conforme a la normativa aplicable en su jurisdicción, y que cuenta con autorización del titular para su transmisión. Casa Tuirak tratará dichos datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y, respecto a ciudadanos de la UE, conforme al RGPD.

### g) Jurisdicción y ley aplicable

- **Comercializadores en Colombia:** jurisdicción colombiana, Código de Comercio y Ley 1480.
- **Comercializadores fuera de Colombia:** las partes podrán pactar un acuerdo marco que defina la ley aplicable, el idioma y el mecanismo de resolución de controversias.
- **A falta de pacto específico:** estos términos bajo legislación colombiana y, supletoriamente, normas UNIDROIT y Convención de Viena sobre Compraventa Internacional, en lo compatible.



## DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN

Al confirmar su reserva, realizar cualquier pago, o utilizar los servicios de **Casa Tuirak**, usted declara que ha **leído, comprendido y aceptado íntegramente** los presentes Términos y Condiciones, incluyendo las cláusulas de limitación de responsabilidad, política de cancelaciones, protección de datos, y mecanismos de resolución de conflictos.

Si no está de acuerdo con estos términos, por favor no confirme su reserva y contáctenos para gestionar su cancelación sin penalidad.

### *Hotel Casa Tuirak — Secreto Kimbaya*

- Dirección:** Vía Pereira–Armenia entrada 10, Pereira, Risaralda, Colombia
- WhatsApp:** +57 333 281 7416
- Correo:** info@casatuirak.com
- Web:** www.casatuirak.com
- Redes:** @casatuirak (Instagram · TikTok)
- Registro:** RNT 215440 | COTELCO Risaralda