

OZPEDATE

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO

Hospedajes Verificados en Colombia

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Registro Nacional de Turismo (RNT):	278542
Empresa:	OZPEDATE Agencia de Viajes y Turismo
Sede:	Armenia, Quindío — Colombia
Correo:	ozpedate@gmail.com
WhatsApp:	(+57) 322 913 9568
Versión:	2026 — Vigente desde el 1 de enero de 2026

En OZPEDATE entendemos que los planes cambian. Esta política explica de forma clara qué pasa con tu dinero si necesitas cancelar, modificar o reprogramar tu reserva de hospedaje. Aplica para todos los servicios contratados a través de nuestra plataforma.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1. Antes de cancelar: lo que debes saber
2. Cancelaciones solicitadas por el cliente — Hospedajes nacionales
3. Cancelaciones solicitadas por el cliente — Paquetes internacionales
4. No presentación (No Show)
5. Cancelación por parte de OZPEDATE
6. Fuerza mayor y eventos extraordinarios
7. Cómo solicitar una cancelación
8. Reembolsos: cuándo y cómo se procesan
9. Reprogramación de reservas
10. Responsabilidades del viajero
11. Contacto

1 ANTES DE CANCELAR: LO QUE DEBES SABER

Esta política aplica a todos los hospedajes y servicios reservados a través de OZPEDATE, incluyendo fincas, hoteles, cabañas, glamping y apartamentos en Eje Cafetero, Medellín, Bogotá, Cartagena, Santa Marta, Cali e Islas de San Andrés.

Los plazos se cuentan en **días hábiles** (lunes a viernes, sin contar festivos). La fecha de referencia es siempre la **fecha de llegada** al hospedaje.

Consejo: Si crees que tus planes pueden cambiar, te recomendamos adquirir un seguro de cancelación al momento de reservar. OZPEDATE puede asesorarte en su contratación.

2 CANCELACIONES POR EL CLIENTE — HOSPEDAJES NACIONALES

Para hospedajes dentro de Colombia (fincas, hoteles, cabañas, glamping, etc.), las condiciones son:

¿Cuándo cancelas?	¿Qué pasa con tu dinero?
Más de 30 días hábiles antes de la llegada	Se descuenta el 40% del valor total pagado. El 60% restante se devuelve o queda como crédito.
Entre 15 y 30 días hábiles antes de la llegada	El 100% del valor pagado queda como crédito. Tienes 30 días para usarlo en una nueva reserva.
Menos de 15 días hábiles antes de la llegada	Sin reembolso ni crédito disponible.
No presentación (No Show)	Sin reembolso ni crédito. El valor pagado se pierde en su totalidad.

Boletos de transporte: Los tiquetes de bus, van o transfer incluidos en el paquete no son reembolsables una vez confirmados. En caso de cancelación, podrán reprogramarse pagando las diferencias tarifarias que apliquen.

3 CANCELACIONES POR EL CLIENTE — PAQUETES INTERNACIONALES

Para viajeros extranjeros que reservan hospedaje en Colombia a través de OZPEDATE, las condiciones son:

¿Cuándo cancelas?	¿Qué pasa con tu dinero?
Más de 60 días hábiles antes de la llegada	Se descuenta el 20% del valor total pagado. El 80% restante se reembolsa.
Entre 30 y 60 días hábiles antes de la llegada	Se descuenta el 40% del valor total pagado. El 60% restante se reembolsa.
Menos de 30 días hábiles antes de la llegada	Sin reembolso.
No presentación (No Show)	Sin reembolso ni crédito.

4 NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

Se considera No Show cuando el cliente no se presenta al hospedaje en la fecha y hora acordadas, sin haber notificado a OZPEDATE con anticipación.

En este caso:

- El valor pagado se pierde en su totalidad.
- No hay derecho a reembolso ni a crédito para una nueva reserva.
- El hospedaje queda liberado y puede ser asignado a otro viajero.

Si llegas tarde: Avísanos por WhatsApp al (57) 322 913 9568 con la mayor anticipación posible. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para coordinar con el hospedaje, aunque no podemos garantizar disponibilidad.

5 CANCELACIÓN POR PARTE DE OZPEDATE

En el poco probable caso de que OZPEDATE deba cancelar una reserva confirmada por razones propias o del hospedaje, el cliente tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- **Reembolso completo (100%)** del dinero pagado, procesado dentro de los 30 días hábiles siguientes.
- **Reprogramación sin costo adicional** en un hospedaje equivalente o superior, sujeto a disponibilidad.
- **Crédito por el valor total** pagado, válido por 6 meses para usar en cualquier reserva con OZPEDATE.

OZPEDATE se compromete a notificar al cliente con el mayor tiempo de anticipación posible y a ofrecer soluciones concretas en menos de 48 horas hábiles.

6 FUERZA MAYOR Y EVENTOS EXTRAORDINARIOS

Se consideran eventos de fuerza mayor aquellos que están fuera del control de OZPEDATE y del cliente, tales como:

- Desastres naturales (terremotos, inundaciones, deslizamientos).
- Pandemias o emergencias sanitarias declaradas por autoridades competentes.
- Cierres de vías o declaratorias de orden público.
- Eventos que impidan el acceso al destino por causas ajenas a las partes.

En estos casos, OZPEDATE ofrecerá al cliente:

- Reprogramación sin penalidad, sujeta a disponibilidad.
- Emisión de un bono de viaje por el valor total pagado, válido por 12 meses.
- Reembolso parcial o total, según las condiciones particulares del caso y las políticas del hospedaje.

Importante: Las políticas de fuerza mayor se aplican bajo la Ley General de Turismo de Colombia (Ley 2068 de 2020). Cada caso se evalúa de forma individual.

7 . CÓMO SOLICITAR UNA CANCELACIÓN

Para cancelar una reserva, sigue estos pasos:

Paso 1	Esríbenos al correo ozpedate@gmail.com o por WhatsApp al (57) 322 913 9568.
Paso 2	Indica tu nombre completo, fecha de llegada y número de reserva.
Paso 3	Adjunta el comprobante de pago y cualquier documento de soporte si aplica.
Paso 4	OZPEDATE confirmará la recepción de tu solicitud en un plazo máximo de 48 horas hábiles.
Paso 5	Te informaremos el valor a reembolsar o el crédito disponible según la política aplicable.

8 REEMBOLSOS: CUÁNDO Y CÓMO SE PROCESAN

- Los reembolsos se procesan dentro de los **30 días hábiles** siguientes a la aprobación de la solicitud.
- Se realizan por el mismo medio de pago utilizado en la reserva original.
- Se descontarán los cargos bancarios, comisiones de pasarela de pago y tasas administrativas que apliquen.
- Los servicios ya disfrutados no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.
- Los reembolsos en dólares (USD) para clientes internacionales pueden tomar hasta 10 días hábiles adicionales.
- Cada solicitud es evaluada de forma individual con base en la documentación aportada por el cliente.

¿Tienes dudas sobre tu reembolso? Escríbenos en cualquier momento. Nuestro equipo está disponible para explicarte el estado de tu solicitud y los tiempos de procesamiento.

9 REPROGRAMACIÓN DE RESERVAS

Si no puedes viajar en la fecha reservada pero sí quieres hacerlo después, puedes solicitar una reprogramación:

¿Qué reservaste?	¿Hasta cuándo puedes reprogramar?
Estadía o noche suelta	Hasta 2 meses después de la fecha original
Paquete turístico completo	Hasta 4 meses después de la fecha original
Experiencia o pasadía	Hasta 2 meses después de la fecha original

- La reprogramación está sujeta a disponibilidad del hospedaje en la nueva fecha.
- Si la nueva fecha tiene una tarifa diferente, se cobra o devuelve la diferencia.
- Solo se permite **una reprogramación** por reserva.
- Si no se solicita dentro de los plazos indicados, se pierde el derecho a reprogramar.

1
0

RESPONSABILIDADES DEL VIAJERO

Al realizar una reserva con OZPEDATE, el viajero se compromete a:

- Elegir un hospedaje acorde a sus necesidades, presupuesto y condición física.
- Leer y aceptar las normas particulares de cada hospedaje antes de llegar.
- Cuidar las instalaciones del hospedaje durante su estadía.
- Respetar las normas de convivencia, horarios de silencio y capacidad máxima.
- Informar con anticipación si lleva mascotas (solo en hospedajes pet-friendly).
- Notificar cualquier daño causado de manera oportuna.

Está terminantemente prohibido:

- Ingresar más personas de las declaradas en la reserva.
- Realizar eventos o reuniones no autorizadas previamente.
- El consumo excesivo de alcohol o sustancias que alteren la convivencia.
- Generar ruidos excesivos en horarios de descanso.

Incumplimiento: El desacato de estas normas puede derivar en la salida inmediata del hospedaje sin derecho a reembolso, y en el cobro de los daños causados a las instalaciones.

1

1

■

CONTACTO

■ Sede	Armenia, Quindío — Colombia
■ Correo electrónico	ozpedate@gmail.com
■ WhatsApp	(+57) 322 913 9568
■ Sitio web	www.ozpedate.com
■■ RNT	278542 — OZPEDATE Agencia de Viajes y Turismo

© 2026 OZPEDATE Agencia de Viajes y Turismo | RNT 278542 | Armenia, Quindío, Colombia
Documento vigente desde el 1 de enero de 2026. Sujeto a actualización sin previo aviso.