# POLÍTICA DE CANCELACIÓN HOTEL BOUTIQUE ROSSÉ

A veces, las circunstancias cambian y surge la necesidad de cancelar. Para garantizar que todo continúe funcionando sin contratiempos, te explicaremos cómo cancelar una reserva, calcular el reembolso correspondiente o qué hacer en caso de que algo no salga según lo previsto.

Si necesitas cancelar una reserva, nos encargaremos de hacerlo rápidamente.

Para solicitar un reembolso total del abono realizado para tu reserva, es necesario que notifiques tu deseo de cancelar con al menos 5 días de anticipación a la fecha de tu reserva.

Para reservas realizadas entre 4 y 1 día antes de la fecha de tu reserva, serán válidas las solicitudes de cancelación y reembolso únicamente si se realizan dentro de las siguientes 24 horas después de efectuada la compra.

Para reservas realizadas el mismo día de la fecha de tu reserva se debe informar dentro de 1 hora desde el envío del comprobante de pago para que sea válida la solicitud de cancelación.

Puedes hacerlo a través de cualquier canal de comunicación oficial del hotel, como WhatsApp al +57 324 398 6588, enviando un correo electrónico a hotelrosse.co@gmail.com o mediante mensaje directo en Instagram a la cuenta @hotelboutiquerosse. En caso de que no recibas una respuesta inmediata, la fecha y hora del mensaje se tomarán como la fecha de notificación de la cancelación. Además, al enviar el correo electrónico o utilizar cualquier otro medio, debes adjuntar una carta de solicitud de reembolso completamente diligenciada para agilizar el proceso de devolución de dinero. (Ver política de devolución del dinero para más detalles).

Si experimentas algún contratiempo durante tu estancia, tienes varias opciones para resolverlo. Puedes dirigirte directamente al supervisor del hotel y solicitar que resuelva el problema, pedir un reembolso parcial o incluso cancelar tu reserva para obtener un reembolso completo si es dentro de los plazos establecidos. Es importante documentar cualquier inconveniente mediante fotografías que demuestren cómo el servicio no se prestó según lo prometido. Si decides cancelar y no recibes el reembolso en la recepción, puedes presentar una PQR (Petición, Queja o Reclamo) posteriormente para seguir el proceso de reembolso a través del portal hotelrosse.com.