Política de reservas y cancelaciones

Versión 1.0 · Fecha de emisión: 12 de noviembre de 2026

Vereda San Blas · San Carlos, Antioquia, Colombia

1. Objeto y alcance

Esta política regula la confirmación, modificación y cancelación de reservas de alojamiento en IXCACAO. Comprende las reservas directas, el motor Lobby y los canales Booking.com y Airbnb, con las particularidades de cada canal y sujeción a la legislación colombiana.

2. Confirmación y pagos: reservas directas y Lobby

La reserva se confirma con el **anticipo del 50% del valor total del alojamiento**, una vez verificados el pago y la disponibilidad. El saldo se paga al ingreso, antes de ocupar la cabaña. Antes del pago se informarán el precio total, impuestos, fechas, hora de ingreso y estas condiciones.

La confirmación identificará expresamente el valor recibido como anticipo de reserva. Los pagos posteriores del saldo no se convertirán en anticipo sujeto a retención por el solo hecho de haberse recibido antes del ingreso.

3. Cancelación, no presentación o no utilización

Para los supuestos de incumplimiento del usuario por no presentación o no utilización de los servicios pactados, IXCACAO aplica las alternativas del **artículo 65 de la Ley 300 de 1996**, conforme a lo convenido previamente. [1]

Situación	Tratamiento
Reserva directa o por Lobby con anticipo del 50% y retención expresamente pactada	Se retiene el anticipo recibido, hasta el 50% acordado. Se devuelve el saldo pagado que exceda ese anticipo.
Reserva sin anticipo	Podrá exigirse el 20% del precio total del servicio reservado, cuando proceda conforme al artículo 65 y a las condiciones previamente convenidas.
Retracto u otra causa legal de devolución sin penalidad	Se aplica la devolución que corresponda, sin retener el anticipo por esta política.

Las alternativas de retención y cobro del 20% **no se acumulan**. No se cobra el saldo de una estancia no utilizada para completar una penalidad del 100%. No se establecen tramos de penalidad según los días de anticipación.

La cancelación ordinaria que implique la no utilización de lo contratado se liquidará bajo la regla pactada aplicable, previa verificación de los derechos y excepciones del apartado 5. La falta de un pacto acreditable no autoriza a retener automáticamente el anticipo.

Solicitudes y reembolsos

4. Procedimiento y cambios de fecha

El titular de una reserva directa o por Lobby deberá comunicar su solicitud por escrito al WhatsApp **310 243 6668** o al medio usado para confirmar la reserva, indicando nombre, fechas y número de reserva. Se registrará la fecha y hora de recepción en hora de Colombia.

IXCACAO confirmará la recepción y entregará una liquidación que identifique los pagos recibidos, la regla aplicada, la suma retenida o exigida y el valor a devolver. No se efectuarán débitos sin la autorización correspondiente.

Los cambios de fecha estarán sujetos a disponibilidad, diferencias de tarifa y acuerdo escrito. La solicitud por sí sola no modifica la reserva. Toda reprogramación indicará cómo se aplica el anticipo. Las solicitudes de Booking y Airbnb se tramitan en la plataforma de origen.

5. Derechos del huésped y excepciones

Retracto. En contrataciones a distancia o por medios electrónicos se respetará el derecho de retracto cuando reúna las condiciones legales. Para servicios, el término general para ejercerlo es de cinco días hábiles desde la celebración del contrato; su aplicación depende de los requisitos y excepciones del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Cuando proceda, se devolverán las sumas pagadas sin descuentos ni retenciones por esta política. [2]

Incumplimiento de IXCACAO. Si el alojamiento incumple total o parcialmente los servicios pactados, se respetará la elección del turista y las soluciones del artículo 63 de la Ley 300 de 1996. No se aplicará al huésped una penalidad por un incumplimiento atribuible a IXCACAO. [1]

Circunstancias excepcionales. Los hechos de fuerza mayor u otras causas invocadas se evaluarán con sus soportes y conforme al régimen aplicable. No se rechazará una solicitud de devolución únicamente por haberse denominado el pago como anticipo.

6. Plazo y medio de devolución

Las devoluciones a cargo directo de IXCACAO se efectuarán lo antes posible y **antes de cumplirse 10 días calendario** desde la recepción de la solicitud de devolución procedente. Se solicitarán inmediatamente los datos necesarios y se entregará comprobante del reintegro. Se respetará cualquier término legal menor aplicable.

El reintegro se realizará por el medio de pago original o por otro acordado con el titular. Cuando el dinero sea administrado por una plataforma, IXCACAO gestionará sin demora las autorizaciones que le correspondan; el procesamiento seguirá el procedimiento del canal, sin desconocer los plazos legales obligatorios. Para el retracto en comercio electrónico se observará la Ley 2439 de 2024. [3]

7. Ejemplo de liquidación directa

Alojamiento de **$600.000 COP** con anticipo pactado de **$300.000 COP**: si procede su retención, se conservan $300.000 y no se cobra el saldo restante. Si el huésped ya había pagado $600.000, se devuelven $300.000. Si procede retracto u otra devolución íntegra, se reintegra todo lo pagado.

Reservas por plataformas y vigencia

8. Booking.com

Las reservas de Booking se gestionan según las condiciones mostradas y aceptadas al contratar, respetando la normativa colombiana. Su registro en Lobby no las convierte en reservas directas ni permite añadir un anticipo o una penalidad posterior.

Booking puede restringir temporalmente anticipos y acceso a tarjetas para alojamientos nuevos pendientes de verificación. Mientras la cuenta esté restringida, IXCACAO respetará el esquema de pago permitido. El anticipo directo del 50% no se trasladará automáticamente a esas reservas. [4]

La administración deberá solicitar a Booking la configuración compatible con el criterio legal de esta política y comprobar el texto que verá el huésped. Si el canal no ofrece la combinación requerida, se gestionará con soporte una alternativa permitida; no se presentará una política distinta como equivalente ni se hará un cobro adicional fuera de lo pactado.

9. Airbnb

Airbnb utiliza políticas predeterminadas y exige que la elegida cumpla las normas locales. La presente política no sustituye automáticamente la configuración del anuncio. Las cancelaciones, cambios y devoluciones deberán gestionarse en Airbnb, con respeto de los derechos obligatorios del huésped. [5]

IXCACAO no interpretará todo el importe cobrado por Airbnb como el anticipo directo del 50%. Los pagos de alojamiento se mantendrán en la plataforma, salvo excepciones expresamente autorizadas y divulgadas. [6]

Antes de ofrecer nuevas reservas, la administración comprobará con Airbnb qué opción habilitada permite aplicar condiciones compatibles. Cuando corresponda un reembolso mayor por ley, se tramitará la diferencia por la plataforma. No se recomendará una penalidad del 100% como regla general de IXCACAO.

10. Información, aceptación y vigencia

Esta versión se aplicará a las nuevas reservas desde su comunicación y aceptación previa a contratar. Se conservará constancia de la versión entregada, del pacto sobre el anticipo y de los pagos. Las reservas anteriores conservarán las condiciones válidamente pactadas y los derechos legales del huésped. Ninguna disposición de esta política implica renuncia a derechos del consumidor.

La administración será responsable de comunicar estas condiciones y revisar su correspondencia con Lobby, Booking y Airbnb. La emisión de este documento no modifica por sí sola las configuraciones de dichas plataformas.

Referencias normativas y operativas

1. Ley 300 de 1996 · Artículos 63 y 65

2. Ley 1480 de 2011 · Artículos 42, 43 y 47

3. Ley 2439 de 2024 · Artículo 3

4. Booking.com · Restricciones para nuevos alojamientos

5. Airbnb · Políticas de cancelación para alojamientos

6. Airbnb · Transparencia de precios y pagos