

1. Políticas generales

1.1 Política de cancelación y cambios

- La cancelación será gratuita cuando se solicite con al menos cuatro (4) días calendario de anticipación a la fecha de llegada.
- Las cancelaciones realizadas con menos de cuatro (4) días calendario de anticipación estarán sujetas a un cargo equivalente al valor de la primera noche de alojamiento.
- En caso de no presentarse y no haber informado previamente, se cobrará el valor correspondiente a la primera noche de alojamiento.
- Los cambios de fecha deberán solicitarse con al menos cuatro (4) días calendario de anticipación y estarán sujetos a disponibilidad y a posibles diferencias de tarifa.

1.2 Política de reservación y pago

- Para confirmar la reservación se requiere un anticipo equivalente al 50 % del valor total de la estancia.
- La reservación se considerará confirmada únicamente después de recibir el anticipo y la confirmación correspondiente por parte del establecimiento.
- El saldo pendiente deberá pagarse al momento del ingreso, salvo que se haya acordado una condición diferente por escrito.
- Se aceptan pagos con tarjeta y en efectivo.

1.3 Horarios de ingreso y salida

- El ingreso a las habitaciones (check-in) está disponible a partir de las 2:00 p. m.
- La salida de las habitaciones (check-out) debe realizarse a más tardar a las 12:00 m.
- Las solicitudes de ingreso anticipado o salida tardía están sujetas a disponibilidad y pueden generar un cargo adicional.

1.4 Política de mascotas

- Se permite el ingreso de mascotas pequeñas sin costo adicional, previa notificación al establecimiento.
- La mascota deberá permanecer bajo la supervisión de su propietario durante toda la estancia y no deberá afectar la tranquilidad ni la seguridad de otros huéspedes.
- El propietario será responsable del 100 % de los daños, pérdidas o gastos de limpieza extraordinaria ocasionados por la mascota.

1.5 Confirmación de disponibilidad

- El envío de formularios, mensajes o consultas no confirma automáticamente una reserva.
- Toda solicitud estará sujeta a revisión de disponibilidad por parte del establecimiento.
- La confirmación final será comunicada por los canales oficiales del establecimiento.

1.6 Canales de comunicación oficiales

- Las consultas, confirmaciones y seguimientos podrán realizarse mediante WhatsApp, llamada telefónica, correo electrónico, formularios del sitio web o redes sociales oficiales.

- El establecimiento podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para completar una reserva, consulta o solicitud de servicio.

2. Políticas de la instalación

2.1 Uso responsable de las instalaciones

- Los huéspedes y visitantes deberán hacer uso responsable de las habitaciones, mobiliario, áreas comunes, jardines, senderos, restaurante y demás espacios del establecimiento.
- No se permite alterar, mover, dañar o retirar mobiliario, decoración, piezas artísticas, plantas, señalización o equipo del lugar sin autorización.
- El establecimiento podrá solicitar al huésped o visitante el cese de cualquier conducta que afecte la seguridad, tranquilidad o experiencia de otros usuarios.

2.2 Convivencia, ruido y respeto al descanso

- Se solicita mantener un comportamiento respetuoso hacia otros huéspedes, visitantes y personal del establecimiento.
- No se permite generar ruidos excesivos, música a volumen alto o actividades que interrumpan el descanso de otros huéspedes.
- Las actividades especiales, celebraciones o eventos deberán coordinarse previamente con el establecimiento.

2.3 Cuidado de habitaciones, mobiliario y equipo

- El huésped será responsable de los daños, pérdidas o deterioros ocasionados por mal uso de habitaciones, mobiliario, ropa de cama, equipos, llaves, controles u otros bienes del establecimiento.
- Cualquier daño, incidente o desperfecto deberá reportarse al personal del establecimiento lo antes posible.
- Los costos por daños, pérdidas o limpieza extraordinaria podrán ser cargados al huésped o responsable de la reserva.

2.4 Áreas verdes, jardines y arte

- Se solicita cuidar las áreas verdes, jardines, esculturas, piezas artísticas y elementos decorativos del lugar.
- No se permite cortar plantas, extraer flores, dañar jardines, subirse a esculturas o manipular obras y elementos decorativos.
- Los menores de edad deberán permanecer bajo supervisión de un adulto responsable en áreas verdes, jardines y espacios abiertos.

2.5 Parqueo

- El uso del parqueo está sujeto a disponibilidad y a las indicaciones del personal del establecimiento.
- El establecimiento no se hace responsable por objetos de valor dejados dentro de vehículos.
- Se recomienda cerrar correctamente los vehículos y no dejar pertenencias visibles en su interior.

2.6 Limpieza, residuos y cuidado ambiental

- Los huéspedes y visitantes deberán depositar la basura en los lugares asignados.
- No se permite dejar residuos en jardines, habitaciones, senderos, parqueo o áreas comunes.
- Se promueve el cuidado del entorno natural, el uso responsable del agua y energía, y el respeto por la tranquilidad del lugar.

2.7 Seguridad y objetos personales

- Cada huésped o visitante es responsable del cuidado de sus pertenencias personales.
- El establecimiento no se hace responsable por objetos olvidados, perdidos o dejados sin supervisión en habitaciones, áreas comunes, restaurante o parqueo.
- Cualquier situación de riesgo, accidente o emergencia deberá notificarse inmediatamente al personal del establecimiento.

2.8 Visitantes externos

- El ingreso de visitantes externos a habitaciones o áreas restringidas deberá ser notificado y autorizado por el establecimiento.
- Los visitantes externos deberán respetar las políticas del lugar y podrán estar sujetos a restricciones de horario, acceso o consumo.
- La persona responsable de la reserva será responsable por el comportamiento de sus acompañantes y visitantes.

2.9 Restaurante y consumo de alimentos

- El uso del restaurante está sujeto a horarios, disponibilidad y lineamientos del establecimiento.
- Para grupos, celebraciones o eventos, se recomienda consultar previamente disponibilidad, menú, horarios y condiciones del servicio.
- El consumo de alimentos o bebidas en áreas no autorizadas podrá estar restringido para proteger la limpieza, seguridad y conservación del lugar.

2.10 Prohibiciones generales

- No se permite realizar actividades que pongan en riesgo la seguridad de huéspedes, visitantes, personal o instalaciones.
- No se permite dañar jardines, mobiliario, equipo, arte, decoración, habitaciones o áreas comunes.
- No se permite ingresar objetos, sustancias o elementos que puedan representar peligro, afectar la tranquilidad del lugar o incumplir normas legales aplicables.
- El establecimiento se reserva el derecho de admisión o permanencia ante comportamientos inadecuados, daños, incumplimiento de políticas o situaciones de riesgo.

3. Política de privacidad

3.1 Datos personales que recopilamos

Podemos recopilar los siguientes datos personales cuando el usuario realiza una consulta, solicita una reserva o se comunica con nosotros:

- Nombre completo.
- Número de teléfono o WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Fecha de llegada y fecha de salida.
- Cantidad de huéspedes.
- Tipo de cabaña, servicio o experiencia de interés.
- Fecha, tipo de evento y cantidad estimada de personas, cuando aplique.
- Mensajes, comentarios o solicitudes adicionales.
- Información necesaria para dar seguimiento a una consulta, reserva o solicitud.

No solicitamos datos sensibles que no sean necesarios para la atención del usuario.

3.2 Finalidad del uso de los datos

Los datos personales proporcionados serán utilizados únicamente para los siguientes fines:

- Responder consultas realizadas por el usuario.
- Verificar disponibilidad de cabañas, restaurante, eventos o servicios.
- Dar seguimiento a solicitudes de reserva.
- Contactar al usuario por WhatsApp, llamada telefónica o correo electrónico.
- Coordinar detalles relacionados con la estadía, visita, evento o servicio solicitado.
- Brindar atención al cliente.
- Mejorar la experiencia del usuario en nuestro sitio web y canales de comunicación.
- Mantener registros internos relacionados con consultas y reservas.

El envío de un formulario no confirma automáticamente una reserva. Nuestro equipo revisará la disponibilidad y se comunicará con el usuario para confirmar los detalles.

3.3 Medios por los que recopilamos información

Podemos recopilar información a través de:

- Formularios del sitio web.
- Mensajes de WhatsApp.
- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos.
- Redes sociales oficiales.
- Herramientas de contacto o reserva integradas en el sitio web.

3.4 Uso de WhatsApp y otros canales externos

Cuando el usuario se comunica con nosotros mediante WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, Google Maps u otros servicios externos, el tratamiento de la información también puede estar sujeto a las políticas de privacidad de dichas plataformas.

Las Cabañas de Apaneca utilizará esos medios únicamente para responder consultas, dar seguimiento a solicitudes y coordinar servicios relacionados con el interés del usuario.

3.5 Compartición de datos con terceros

Las Cabañas de Apaneca no vende, alquila ni comercializa los datos personales de sus usuarios.

Los datos podrán ser tratados mediante herramientas necesarias para operar el sitio web y brindar atención al cliente, tales como Wix, formularios del sitio web, correo electrónico, WhatsApp, herramientas de análisis, herramientas de administración o servicios tecnológicos utilizados para la gestión del sitio.

Estos terceros solo intervienen como medios necesarios para la operación del servicio y no están autorizados para utilizar los datos con fines ajenos a los aquí indicados.

3.6 Conservación de los datos

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para atender la consulta, gestionar la solicitud, dar seguimiento a la reserva o cumplir con fines administrativos internos.

Cuando la información ya no sea necesaria, podrá ser eliminada de nuestros registros, salvo que exista una obligación legal, administrativa o comercial que justifique su conservación por más tiempo.

3.7 Seguridad de la información

Implementamos medidas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación no autorizada.

Sin embargo, ningún sistema digital o medio de transmisión por internet puede garantizar seguridad absoluta. Por ello, recomendamos a los usuarios evitar compartir información innecesaria o datos sensibles por formularios o mensajes.

3.8 Derechos del usuario

El usuario puede solicitar información sobre el tratamiento de sus datos personales y, cuando corresponda, pedir la corrección, actualización o eliminación de sus datos.

Para ejercer estos derechos, puede comunicarse con nosotros a través de: correo electrónico infocabanasapaneca@gmail.com, WhatsApp +503 7295 8750 o en la dirección Las Cabañas de Apaneca, Apaneca, Ahuachapán, El Salvador.

3.9 Uso de cookies y tecnologías similares

Nuestro sitio web puede utilizar cookies o tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación, analizar el uso del sitio y facilitar el funcionamiento de ciertas herramientas.

El usuario puede configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies. Sin embargo, algunas funciones del sitio podrían no funcionar correctamente si se desactivan.

3.10 Enlaces a sitios externos

Nuestro sitio web puede incluir enlaces a plataformas externas, como Google Maps, WhatsApp, redes sociales u otros sitios relacionados.

Las Cabañas de Apaneca no se hace responsable por las prácticas de privacidad, contenido o funcionamiento de sitios web externos. Recomendamos revisar las políticas de privacidad de cada plataforma antes de proporcionar información personal.

3.11 Menores de edad

Nuestros formularios y canales de contacto están dirigidos a personas mayores de edad o a personas que cuentan con autorización de sus padres, tutores o responsables legales.

No recopilamos intencionalmente información de menores de edad sin autorización correspondiente.

3.12 Cambios a esta Política de Privacidad

Las Cabañas de Apaneca podrá actualizar esta Política de Privacidad cuando sea necesario, ya sea por cambios legales, técnicos, operativos o de servicios.

La versión actualizada estará disponible en el sitio web o mediante el documento correspondiente.

3.13 Contacto

- Las Cabañas de Apaneca
- Ubicación: Apaneca, Ahuachapán, El Salvador.
- Correo electrónico: infocabanasapaneca@gmail.com
- WhatsApp: +503 7295 8750
- Teléfono: +503 2304 5852