Manual de la casa y políticas de reserva

Información para planear y disfrutar tu estadía. Versión 2026-10-19.3.

Descansar también es un buen plan.

INVERSIONES MERCAHOGAR DFT S.A.S.
NIT 901287840-0 · RNT 294674
fincativolivilleta@gmail.com · +57 3242279235

Una reserva clara, una estadía tranquila.

Aquí encontrarás las condiciones de reservas directas, los canales de atención y las recomendaciones para disfrutar la casa. Los derechos legales del huésped prevalecen sobre cualquier condición incompatible.

Tu reserva, con claridad

Reserva y forma de pago

Estas condiciones se aplican a nuevas reservas directas que las incorporen expresamente. La consulta en la web no confirma ni bloquea una reserva. Antes del pago recibirás una cotización con fechas, horarios, personas, servicios, precio total en pesos colombianos, impuestos y cargos. La reserva se confirma tras aceptar la cotización y estas condiciones y abonar el 50 % del valor total. El saldo del 50 % se paga al llegar. Conserva la confirmación escrita y el comprobante.

Aceptación previa y expresa

Antes de abonar, te entregaremos el manual y solicitaremos tu aceptación expresa de la cotización y de la versión aplicable. El abono se realiza después de esa aceptación; el pago por sí solo no sustituye su prueba. Aceptar el manual no implica renunciar a derechos legales ni autorizar publicidad. Las condiciones de reservas anteriores o contratadas por plataformas se revisan conforme a lo que se acordó en cada compra.

Retracto en reservas a distancia

Cuando se cumplan los supuestos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, puedes ejercer el retracto dentro de los cinco días hábiles siguientes a la celebración del contrato de servicios. Se revisan el momento de contratación y de inicio del servicio y las excepciones legales, incluida la prestación ya iniciada con tu acuerdo. No se excluye este derecho simplemente por ser un alojamiento, por haber abonado o por haber bloqueado fechas en el calendario.

Si procede, reintegramos todo lo pagado sin penalidad dentro de un máximo de 15 días calendario desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento de las obligaciones legalmente exigibles para efectuar la devolución. No condicionamos este plazo a una aprobación interna ni imponemos un bono en lugar del dinero. Usaremos el medio de pago correspondiente o uno acordado contigo. Para solicitarlo, escribe al correo o WhatsApp de atención indicando tu nombre y referencia, si la tienes; no necesitas justificar un motivo personal.

Cancelación comercial fuera del retracto

Cuando no proceda el retracto ni otra causa legal que excluya el cargo, se aplican las condiciones comerciales informadas y aceptadas antes del pago. Los porcentajes siguientes son condiciones de Tivoli, no tarifas fijadas por la ley. Su aplicación está sujeta a las normas contra cláusulas abusivas y a las circunstancias de cada caso.

16 días o más: 33 % del valor total

Menos de 16 días: 50 % del valor total

La anticipación se calcula desde la recepción de la solicitud hasta la fecha y hora de ingreso acordadas; cada día equivale a 24 horas. No se acumulan cargos de cancelación y no presentación por el mismo hecho. El descuento no excederá lo efectivamente pagado ni se exigirá el saldo por este concepto. Si existe un derecho legal a devolución sin descuento, prevalece sobre estos porcentajes.

Ejemplo de cancelación comercial: para una reserva de $2.000.000 con anticipo de $1.000.000, el cargo del 33 % equivale a $660.000 y el saldo a devolver a $340.000. El cargo del 50 % equivale al anticipo de $1.000.000, sin cobro adicional del saldo, siempre que legalmente proceda.

No presentación del huésped

Si no te presentas ni utilizas los servicios pactados y no concurre una causa legal que impida aplicar el cargo, Tivoli opta por retener el anticipo recibido y previamente pactado del 50 %, conforme a la alternativa del artículo 65 de la Ley 300 de 1996. Esta condición debe haberse informado y convenido antes del pago. No se añade el 20 % previsto como alternativa en esa norma ni se exige el saldo restante por el mismo hecho. No se aplica una pérdida automática del dinero si Tivoli incumplió o si procede un derecho legal de devolución.

Cambios de fecha y hechos extraordinarios

Las nuevas fechas dependen de disponibilidad. Antes de aceptar un cambio te informaremos por escrito la nueva tarifa y cualquier cargo previamente pactado que proceda. No hay cambio ni recargo automático. Si ocurre un hecho extraordinario que impida la estadía, revisaremos sus soportes y consecuencias legales; esta política no presume que toda situación exonera al huésped ni que toda situación permite retener el anticipo.

Incumplimiento de Tivoli y sobreventa

Si Tivoli incumple el servicio, no cobraremos una penalidad al huésped. Se respetará su elección entre los remedios aplicables de los artículos 63 y 64 de la Ley 300 de 1996, incluidos el servicio equivalente y el reembolso o compensación correspondiente. Cuando la norma exija contratar con un tercero el servicio equivalente, el costo estará a cargo del prestador. No cancelaremos una reserva para revenderla a mayor precio.

Devoluciones comerciales y atención

Cuando corresponda un saldo a tu favor por cancelación comercial, lo devolveremos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud y de los datos estrictamente necesarios para efectuar el pago, sin exceder un plazo legal menor aplicable. No pediremos nuevamente datos completos que ya tengamos ni contaremos desde una aprobación interna. El retracto conserva su límite propio de 15 días calendario. Te comunicaremos el cálculo, el fundamento y la fecha del reintegro.

Solicitudes y reclamaciones: fincativolivilleta@gmail.com y WhatsApp +57 3242279235. Entregaremos constancia de recepción con radicado, fecha y hora; puedes consultar el avance por esos mismos canales. Las reclamaciones de consumo se responden dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, sin ampliar por ello un plazo de devolución. La reversión del pago se tramita cuando se cumplen sus supuestos legales y los del medio utilizado; no equivale a cualquier cancelación.

Responsable: INVERSIONES MERCAHOGAR DFT S.A.S. · NIT 901287840-0 · RNT 294674. Notificaciones: Calle 5 #5-36, zona centro, Villeta. Los derechos irrenunciables del consumidor prevalecen. Puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Agua, fuego y buenos ratos

Piscina

La piscina está disponible para el disfrute de nuestros huéspedes. Los niños y menores de edad deben permanecer siempre bajo la supervisión de un adulto. Por seguridad, eviten correr alrededor de la piscina y no ingresen recipientes ni elementos de vidrio a esta zona. No arrojen alimentos, residuos ni otros objetos al agua.

Jacuzzi

El jacuzzi está disponible para nuestros huéspedes. Por seguridad y para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos, el encendido y apagado del jacuzzi debe ser realizado exclusivamente por el cuidador de la finca. Cuando quieran utilizarlo, simplemente comuníquenselo al cuidador. No manipulen bombas, controles, llaves, conexiones ni ningún elemento técnico del jacuzzi. No está permitido ingresar alimentos, recipientes de vidrio ni mascotas al jacuzzi.

Fogata

Tivoli cuenta con un espacio específico para disfrutar de una fogata al aire libre. La fogata debe realizarse únicamente en el lugar destinado para ello. No se permiten quemas ni fuegos en jardines, zonas verdes u otros lugares de la propiedad. Al terminar, asegúrense de que el fuego quede completamente apagado. Ante cualquier duda, soliciten apoyo al cuidador.

BBQ

La zona de BBQ está disponible para preparar alimentos y compartir. Después de utilizarla, agradecemos retirar los residuos de comida y dejar el espacio razonablemente organizado. Antes de abandonar la zona, asegúrense de que las brasas y cualquier fuente de fuego estén completamente apagadas.

Pólvora y fuegos artificiales

Está estrictamente prohibido el uso de pólvora bajo cualquier circunstancia y en cualquier lugar de Tivoli House. Esto incluye fuegos artificiales, voladores, totes, bengalas, volcanes y cualquier otro elemento pirotécnico. Esta medida busca prevenir incendios y accidentes, además de proteger a nuestros huéspedes, los animales que viven en la finca y las propiedades vecinas. Esta regla no tiene excepciones.

Todo para sentirte en casa

Internet

Contamos con internet Starlink. Los datos de conexión se comparten al llegar. Por tratarse de una propiedad campestre, la intensidad de la señal puede variar dependiendo del lugar de la finca donde se encuentren.

Cocina y alimentación

Tivoli House es una finca de descanso y alojamiento; no contamos con servicio de restaurante. La propiedad dispone de una cocina amplia para que puedan preparar sus propios alimentos. Si lo necesitan, podemos compartir contactos de restaurantes de la zona que realizan domicilios o alternativas de personas que pueden apoyar con la preparación de alimentos.

Cancha y zonas sociales

La cancha de fútbol 5, el kiosco y las demás zonas sociales están disponibles para nuestros huéspedes. Disfrútenlas y ayúdennos a conservarlas en buen estado, evitando cualquier actividad que pueda ocasionar daños a las instalaciones, muebles o equipos.

Cuidador de la finca

Durante su estadía contarán con el apoyo del cuidador para asuntos relacionados con el funcionamiento de la propiedad. Pueden acudir a él para solicitar el encendido o apagado del jacuzzi o para reportar cualquier novedad con las instalaciones. Agradecemos respetar sus funciones y sus espacios de descanso.

Huéspedes y visitantes

La capacidad máxima de Tivoli House es de 18 personas. Por razones de seguridad y control de la propiedad, deben informarnos previamente si desean recibir personas que no estén incluidas en la reserva. No se podrá superar la capacidad máxima autorizada de la finca.

Mascotas

Las mascotas son bienvenidas en Tivoli. Tengan presente que en la finca también viven perros, por lo que recomendamos mantener a sus mascotas bajo supervisión, especialmente cuando tengan contacto con ellos. Cada huésped es responsable del comportamiento y cuidado de su mascota, así como de recoger sus residuos y evitar daños a muebles, jardines e instalaciones. Por seguridad e higiene, las mascotas no deben ingresar a la piscina ni al jacuzzi.

Cuidamos este lugar juntos

Música y convivencia

Queremos que disfruten, celebren y pasen un excelente momento. No tenemos un horario específico para escuchar música. Sin embargo, Tivoli está ubicada en un entorno campestre donde existen otras fincas y vecinos. Por eso, la música debe mantenerse siempre a un volumen moderado, especialmente durante la noche y la madrugada. La idea es sencilla: disfrutar sin afectar la tranquilidad de quienes están a nuestro alrededor.

Agua, energía y equipos

Al tratarse de una finca campestre, agradecemos hacer un uso responsable del agua y la energía. Cuando no estén utilizando algún espacio, procuren apagar luces y equipos que no sean necesarios. Los equipos técnicos de la finca, bombas, sistemas eléctricos y demás instalaciones especiales no deben ser manipulados por los huéspedes. Ante cualquier inconveniente, comuníquense con el cuidador.

Daños o novedades

Sabemos que los accidentes pueden ocurrir. Si durante su estadía algún elemento se rompe, presenta una falla o encuentran alguna novedad, por favor infórmennos lo antes posible. Avisarnos oportunamente nos permite solucionar el inconveniente y evitar que se convierta en un problema mayor.

Basuras y aseo

Durante la estadía, agradecemos depositar los residuos en los recipientes destinados para este fin y evitar dejar basura en habitaciones, jardines, piscina, cancha o zonas sociales. No es necesario realizar el aseo general de la finca antes de salir. Nuestro personal se encargará de la limpieza y organización después del check-out. Solo les pedimos entregar los espacios en condiciones razonables de orden.

Gracias por elegir Tivoli

Al finalizar la estadía

Antes de retirarse, agradecemos revisar que no hayan olvidado pertenencias personales, depositar los residuos en los lugares correspondientes, dejar cocina y zonas sociales razonablemente organizadas y verificar que no quede ningún fuego o brasa encendida. Nuestro equipo se encargará del aseo general. Para la entrega de llaves, sigan las indicaciones previamente acordadas con nuestro equipo. Queremos que aquí puedan descansar, compartir, celebrar y crear buenos recuerdos. Cuidar los espacios, respetar a nuestros vecinos y seguir estas recomendaciones nos permite continuar ofreciendo una gran experiencia a todos nuestros huéspedes. Disfruten, descansen y creen buenos recuerdos. Nosotros nos encargamos de que Tivoli siempre esté lista para recibirlos. Bienvenidos a Tivoli House. Disfruten, descansen y creen buenos recuerdos.