

Medellín, enero 18 de 2021

SEÑORES

FONDO NACIONAL DEL TURISMO (FONTUR)

Valledupar

Asunto: Solicitud de reembolso por coronavirus de la reserva del **HOTEL SARACHUY**

Por medio de la presente, me dirijo a usted para presentar mi queja y reclamación de los derechos como turista, el pasado 20 de septiembre de 2019 gestione directamente con el **HOTEL SARACHUY** una reserva a través de la ejecutiva TATIANA DONADO, representante del **HOTEL SARACHUY**, se gestionó a satisfacción la reserva No 0056 para disfrutar unos días en la ciudad de Valledupar con el único objetivo de ir al Festival del Vallenato 2020, la reserva tenía como fecha de entrada el 29/04/2020 y con fecha de salida 3/05/2020, el costo por día y por persona fue \$ 330.000. La reserva se realizó bajo el nombre de la señora LINA MARIA CUARTAS AGUDELO identificada con cedula No 39.789,784, el 26 de septiembre de 2019 se recibió via mail la aceptación de la reserva y confirmación del pago por anticipo para asegurar el hospedaje en dicho periodo. Ver adjunto1

El precio total de la reserva fue por \$ 1.320.000, los cuales fueron abonados la suma \$660.000 a la cuenta informada por el **HOTEL SARACHUY**, para garantizar el hospedaje en temporada alta.

El proceso del pago del anticipo fue a través de la notificación por carta de certificación bancaria emitida por BANCOLOMBIA en donde nos informaban el No de la cuenta a consignar por dicho anticipo. (Cuenta Corriente No 087-014210-34 a nombre del Señor JOSE MARIA OCHOA DAZA identificado con cedula No 12722590) Ver anexo 2; consignación que fue realizada exitosamente el 20 de septiembre de 2019, ver anexo 1.

Nos notificaron por parte del hotel que recibida la consignación nos enviaron la confirmación de la reserva, por lo tanto el 26 de Septiembre 2019 desde el correo de la señora TATIANA DONADO nos enviar confirmación como consta en el adjunto. Ver anexo3

Como consecuencia de la actual situación epidemiológica declarada por el coronavirus COVID -19 y la vista de todas las comunicaciones emitidas por el Gobierno Nacional en donde informa que desde el 12 de marzo de 2020 queda totalmente cerrado por efecto de pandemia el servicio turístico- hospedaje de turistas en hoteles, sumado a que se restringe el desplazamiento de las personas en todo en territorio nacional, es decir entramos a un confinamiento nacional desde el 12 de marzo 2020, más las comunicaciones generadas por todos los medios prensa, tv y radio que queda suspendido todos los eventos masivos, es decir (el festival de Vallenato 2020 por pandemia no se podrá realizar- queda aplazado a nueva orden), hasta hoy enero 18 de 2021 no han dado libertad para realizarlo.

Por lo anterior nos vimos en la necesidad de NO poder disfrutar de la estadía en el **HOTEL SARACHUY** lo cual iniciamos una gestión de comunicación en varias oportunidades con ejecutiva TATIANA DONADO sobre el procedimiento a seguir debido a que el HOTEL estaba

cerrado y por obvia razones el FESTIVAL DE VALLENATO 2020 no se iba a realizar ni se tenía fechas de activación, el tema siguió incierto, paso el tiempo y su respuesta fue que el representante legal del hotel el señor JOSE MARIA OCHOA DAZA identificado con cedula No 12722590 dada evasivas, no atendía al teléfono, e informaba que no realizaba la devolución porque NO y así pasaron meses y meses que a hoy no contamos con respuesta alguna, ese señor gerente no ha tenido la delicadez, ética, profesionalismo, respeto y actitud de servicio de comunicarse con nosotros. Llamamos muchas veces al Hotel en algunas ocasiones nos contestó un empleado el señor Yonier Ariza en donde le solicitamos radicar nuestra queja e informa sobre nuestro caso y solo dice "recibo a los huéspedes y nada mas. Debe ser con el dueño", le solicitamos un contacto o correo y nos informa no tenemos. En fin, fue un desgaste total por muchos meses.

En efecto, nuestra solicitud se basa en que no fue posible viajar, nos encontramos ante un supuesto de fuerza mayor, ya que se entiende como cualquier evento más allá del control por parte de nosotros que implique que nosotros como clientes" turistas" no pudiéramos disfrutar de nuestra reserva.

Quiero exponer que el representante legal del **HOTEL SARACHUY** el señor Jose Maria Ochoa Daza en varias llamadas que hemos realizado ya que pudimos lograr conocer su número de celular, su actitud como representante legal y gerente deja mucho que desear, ya que sus evasivas, respuestas sónicas y groseras dejan mucho que pensar de la calidad de hotel que es. Se ve claramente que no es una persona que cuenta formación de servicio al cliente, es grosero, no deja hablar, grita y no tiene actitud de escucha en un patán, increíble que sea uno de los HOTELES que ofrece hospedaje en una ciudad tan hermosa y que cuenta con un festival que muestra lo hermoso de nuestra cultura vallenata, es increíble su actitud ante un negocio que depende de los clientes, después de tanta evasivas, colgadas de teléfono, nos sale que las reservas se deben cancelar con 6 días de anticipación para tener la devolución, obviamente a saber la noticia del gobierno nacional ante la pandemia y saber que que el festival lo cancelaron nos comunicamos día a día pero sin respuesta. Pregunto miembros de Fontur, sabíamos o estábamos preparados para el Covid, conocíamos los efectos ante el mundo y ante los diferentes sectores. Nuevamente le expongo que intentamos hablar con el tal gerente del Hotel el señor Jose Maria Ochoa y nada hasta que un día por fin nos contestó y nos sale con que el **HOTEL SARACHUY** nunca cerro, que el SI presento el servicio de atención a huéspedes en el tiempo de pandemia y que fue culpa de nosotros o problema de nosotros no llegar el día de la reserva y que como no la cancelamos 6 días de anticipación NO hace devolución. Mentira, mentira desde que inicio la pandemia le informamos a nuestra ejecutiva TATIANA DONADO que como era el proceso de devolución. En otra comunicación negó haber recibido la consignación pero ante esto contamos con los soportes del pago, es un mentiroso.

Miembro de FONTUR Esa respuesta dada por el SEÑOR José María Ochoa la tenemos grabada la cual la podemos enviar en el momento que ustedes nos indiquen. Quiere decir que el **HOTEL SARACHUY. NO ACATO** las órdenes del Gobierno Nacional emitidas por el presidente IVAN DUQUE y puso el peligro la vida de los huéspedes, sin importarle.

En conclusión, todo lo expuesto anteriormente obedece a una causa extraordinariamente y ajena a nuestra voluntad y tiene la consideración de fuerza mayor, en consecuencia mediante el presente escrito solicitamos:

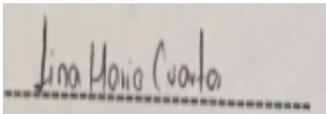
1. Al **HOTEL SARACHUY** el reembolso integro de la reserva por valor de \$660.000 a la siguiente cuenta de ahorros No 001.01318231 a nombre de la señora Lina María Cuartas AGUDELO identificada con cc 39.789.784

Si desean ratificación de nuestro caso, pueden contactar a la ejecutiva TATIANA DONADO cel : 3163845396 agente del **HOTEL SARACHUY** en donde ha intervenido en el diálogo con el Gerente del Hotel el señor José María Ochoa y ha sido nulo, hasta la ha irrespetado.

Anexamos:

1. Copia de la consignación bancaria de la reserva por parte de la señora Lina María Cuarta a la cta del Hotel.
2. Certificación bancaria informada por el hotel para efectuar el pago de anticipo de la reserva
3. Confirmación del HOTEL sobre la reserva, en ella se notifica la validación del pago de los \$660.000 a la cuenta del Hotel.

Atentamente



Lina Maria Cuartas A

Cel 3007107725

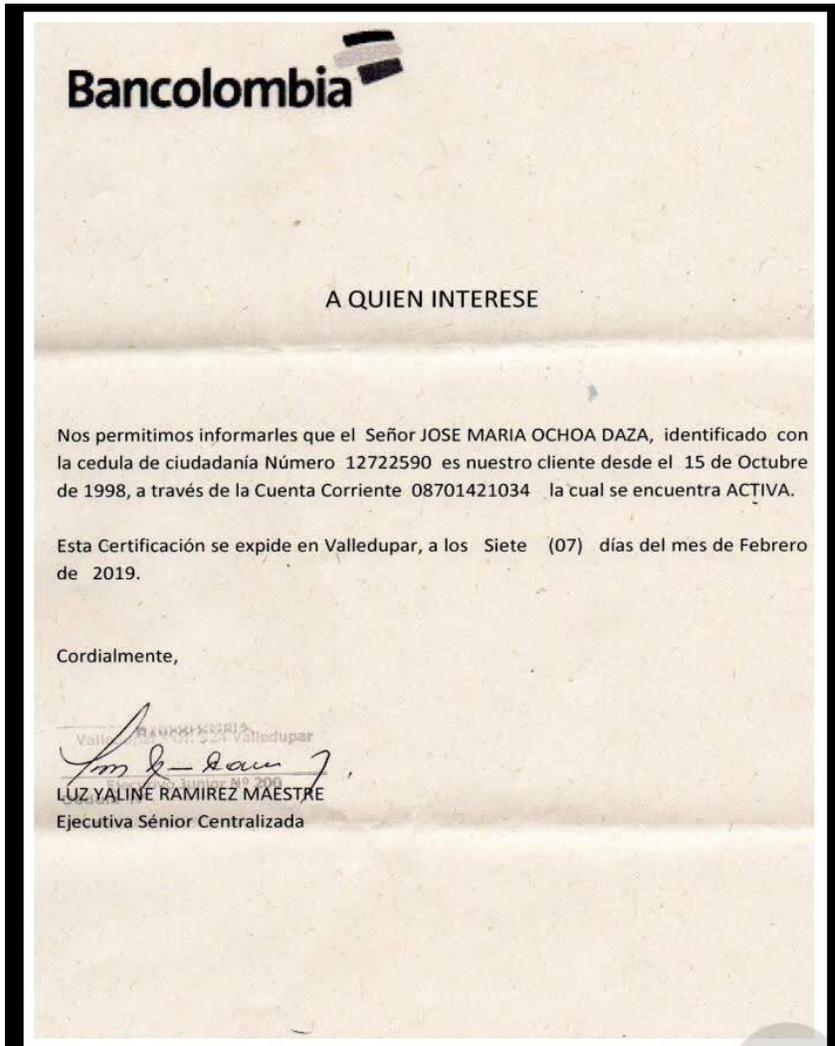
e. mail: linamcuarta@gmail.com

Anexos.

Copia de la Consignación de la Reserva por parte de la señora Lina Maria Cuartas



Certificación Bancaria del Hotel para consignar el anticipo de la reserva



Confirmación de la Reserva emitida por el HOTEL



CONFIRMACION RESERVA NO 0056
HOTEL SARACHUY
VALLEDUPAR – CESAR
CLL 18 No 11 – 33 ZONA CENTRICA

Name/Nombre:	LINA CUARTAS	
No de Habitación:	303	
Country/País:	COLOMBIA	
Telephone/Teléfono:	3007107725	
Fax:	XXXXX	
E-Mail:	linacuarta@gmail.com	
TYPE OF ROOM/TIPO DE HABITACION	<u><i>TRIPLE EXECUTIVE</i></u> Smoking/Fumar Non Smoking/No Fumar	<u>NUMERO DE NOCHES:</u> 4
Arrival Date/Fecha de Llegada:	29 DE ABRIL 2019	
Departure Date/Fecha de Salida:	3 DE MAYO 2019	
Valor x Noche:	5330.000	
Tarifa:	Tarifa Continental Incluye desayuno Único	
Valor Total reserva:	1.320.000	
Anticipo:	CONSIGNACION BANCARIA No 0000001815 \$ 660.000	

;;Es un placer recibirlos en Nuestro Hotel!!

Email: reservahotelsarachuy@gmail.com

Confirmation number/No. de Confirmación:	0056
------------------------------------------	------