TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CASA COCORA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Los presentes términos y condiciones regulan la prestación de los servicios ofrecidos bajo el establecimiento de comercio CASA COCORA, operado por VEREZ S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT [901.791.199-8], con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, y establecimiento ubicado en la AK 50 No. 58A-54 de Bogotá D.C.

Para efectos de estos términos, VEREZ S.A.S. se denominará CASA COCORA, EL ESTABLECIMIENTO o EL PRESTADOR.

Canales de contacto:

- Correo electrónico: cocora@verez.org
- Teléfono / WhatsApp: +57 318 424 7452
- Dirección: AK 50 No. 58A-54, Bogotá D.C., Colombia.
- Registro Nacional de Turismo (RNT): 255942.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes términos y condiciones tienen por objeto establecer las reglas de acceso, uso y prestación de los servicios ofrecidos por CASA COCORA, incluyendo:

a) Servicio de alimentos y bebidas para consumo en el establecimiento.
b) Servicio de alojamiento turístico y hospedaje.
c) Servicio de uso de espacios comunes destinados a actividades de coworking, trabajo individual, reuniones y actividades afines.

Estos términos serán aplicables a clientes, consumidores, huéspedes, usuarios de coworking, visitantes y demás personas que ingresen o hagan uso de las instalaciones de CASA COCORA.

La contratación de cualquiera de los servicios implica que el usuario ha tenido acceso a estos términos y condiciones y los acepta, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que le reconoce la legislación colombiana.

Las condiciones particulares de cada reserva, compra o contratación, incluyendo tarifas, horarios, servicios incluidos, restricciones y políticas de cancelación, serán las informadas al usuario al momento de contratar.

En caso de diferencias entre estos términos y las condiciones particulares de una reserva confirmada o de una plataforma de intermediación, prevalecerán las condiciones específicas válidamente informadas y aceptadas para dicha operación, sin perjuicio de las disposiciones legales de obligatorio cumplimiento.

3. CONDICIONES GENERALES DE USO DEL ESTABLECIMIENTO

a. Los usuarios deberán mantener un comportamiento respetuoso con el personal, los demás clientes, los huéspedes y los demás usuarios de las instalaciones.
b. CASA COCORA promueve un ambiente de tranquilidad, respeto, convivencia y cuidado de los espacios. En consecuencia, no se permiten conductas que afecten la seguridad, tranquilidad, integridad o experiencia de las demás personas.
c. Está prohibido realizar dentro del establecimiento actividades ilícitas, conductas violentas, actos de discriminación, acoso, amenazas, vandalismo, alteraciones del orden público o cualquier comportamiento contrario a la ley.
d. No se permite el ingreso, almacenamiento, distribución o consumo de sustancias o elementos ilícitos, ni de objetos que representen un riesgo para la seguridad de las personas o las instalaciones.
e. Los usuarios deberán utilizar adecuadamente el mobiliario, equipos, elementos decorativos, instalaciones eléctricas, baños, zonas comunes y demás bienes puestos a su disposición.
f. Los daños ocasionados por un usuario, sus acompañantes o visitantes, cuando sean imputables a su conducta, deberán ser reparados o compensados por el responsable, previa verificación de los hechos y determinación del valor razonable de reparación o reposición.
g. CASA COCORA podrá solicitar el cese de una conducta contraria a estos términos y, en caso de incumplimiento grave o reiterado, adoptar las medidas razonables para proteger a las demás personas y las instalaciones, incluyendo la terminación del uso del espacio cuando exista una causa objetiva y conforme a la ley. Lo anterior no implica la pérdida automática de derechos de reembolso o reclamación que correspondan al usuario.
h. Las condiciones de acceso y permanencia serán aplicadas sin discriminación y de conformidad con la normativa vigente.

4. PRECIOS, PAGOS Y FACTURACIÓN

a. Los precios de los productos y servicios serán informados al público mediante cartas, menús, listas de precios, cotizaciones, plataformas de reserva, página web o canales de comunicación habilitados por CASA COCORA.
b. Los precios y cargos obligatorios deberán ser informados de manera clara y previa a la contratación. Cualquier servicio adicional, consumo, tarifa especial o cargo extraordinario deberá contar con información previa sobre su concepto y valor.
c. Los pagos podrán realizarse mediante los medios habilitados por CASA COCORA y comunicados al usuario al momento de la compra o reserva.
d. Los consumos adicionales, daños imputables al usuario, servicios complementarios y demás conceptos válidamente contratados deberán ser cancelados por el responsable correspondiente.
e. CASA COCORA expedirá la factura electrónica o documento equivalente, según corresponda, de conformidad con las disposiciones tributarias aplicables.
f. La propina sugerida, cuando exista, será en todo caso voluntaria. El consumidor podrá aceptarla, rechazarla o modificar su valor libremente. El personal deberá consultar la decisión del cliente antes de incluirla en la cuenta.
g. En casos de eventos reservados y/o privados, el organizador del evento será el responsable por recaudo y pago del consumo generado en el desarrollo del evento.

CAPÍTULO I. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

5. CONDICIONES DEL SERVICIO A LA MESA

a. CASA COCORA ofrece servicios de preparación, expendio y atención a la mesa de alimentos y bebidas, de acuerdo con la disponibilidad de su carta, horarios de atención y capacidad operativa.
b. Los pedidos serán atendidos conforme al orden de solicitud y a los tiempos razonables de preparación de cada producto. Los tiempos podrán variar dependiendo de la complejidad del pedido, la demanda y las condiciones operativas del establecimiento.
c. La disponibilidad de productos podrá variar. Cuando un producto solicitado no se encuentre disponible, el personal informará al cliente y podrá sugerir alternativas. Ninguna sustitución de producto se realizará sin conocimiento y aceptación del consumidor.
d. Los productos serán preparados y servidos conforme a las características descritas en la carta o menú. Las imágenes publicitarias tendrán carácter ilustrativo, sin perjuicio del deber de entregar un producto que corresponda a las características y condiciones ofrecidas.
e. Los precios aplicables serán los informados en la carta o lista de precios vigente al momento de realizar el pedido.
f. Los cambios o modificaciones a un pedido podrán ser solicitados por el cliente, siempre que la preparación o elaboración del producto lo permita. Una vez iniciado un proceso de preparación que no pueda revertirse razonablemente, el personal informará al cliente las posibilidades de modificación.
g. El cliente deberá revisar su cuenta antes de efectuar el pago. Cualquier inquietud respecto de los productos facturados podrá ser comunicada al personal para su respectiva verificación.
h. Si el cliente solicita un producto y no está en línea con sus expectativas, no podrá solicitar la devolución del producto siempre que la razón se deba a un gusto personal. Si la razón se debe a falta de un ingrediente o inexactitud en la receta informada en la carta el cliente deberá pagar el producto solicitado.

6. INFORMACIÓN SOBRE ALIMENTOS, ALÉRGENOS Y RESTRICCIONES ALIMENTARIAS

a. Los clientes deberán informar al personal, antes de realizar el pedido, sobre alergias, intolerancias, restricciones alimentarias o condiciones relevantes para el consumo de alimentos y bebidas.
b. CASA COCORA suministrará la información sobre ingredientes y preparaciones que tenga disponible y adoptará las medidas sanitarias razonables para la manipulación y preparación de los alimentos.
c. Debido a la naturaleza de las operaciones gastronómicas, la utilización de ingredientes, superficies, utensilios o equipos compartidos puede generar riesgos de contacto cruzado entre determinados alimentos o alérgenos. Por tal motivo, CASA COCORA no garantizará la ausencia absoluta de trazas de ingredientes o alérgenos, salvo que expresamente haya confirmado la posibilidad de ofrecer una preparación bajo condiciones específicas.
d. El cliente deberá comunicar cualquier condición especial que pueda afectar el consumo seguro de los productos. En caso de existir un riesgo que no pueda controlarse razonablemente, CASA COCORA podrá abstenerse de preparar o suministrar el producto solicitado, explicando la situación al consumidor.

7. CONSUMO, CONVIVENCIA Y CUIDADO DEL ESPACIO

a. Los alimentos y bebidas deberán ser consumidos en las áreas autorizadas para tal fin.
b. Los clientes deberán mantener las mesas, sillas y demás espacios en condiciones adecuadas de aseo y conservación.
c. No se permitirá el uso de equipos, elementos o instalaciones reservadas al personal o destinadas exclusivamente a la preparación y almacenamiento de alimentos.
d. El ingreso de alimentos y bebidas adquiridos por fuera del establecimiento estará sujeto a autorización previa de CASA COCORA, salvo situaciones especiales que deban ser atendidas por razones médicas o de otra naturaleza justificada.
e. Los padres, madres, acudientes o adultos responsables deberán supervisar permanentemente a los menores de edad que se encuentren bajo su cuidado.

8. PROPINA

La propina constituye un reconocimiento voluntario del consumidor por el servicio recibido. CASA COCORA podrá sugerir un valor de propina dentro de los límites legales, pero su aceptación dependerá exclusivamente de la voluntad del cliente.

El consumidor podrá decidir no pagarla o modificar su cuantía, sin que ello afecte la atención o calidad del servicio recibido.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ALOJAMIENTO

9. RESERVAS Y CONFIRMACIÓN DEL ALOJAMIENTO

a. El servicio de alojamiento estará sujeto a la disponibilidad de habitaciones, capacidad máxima de ocupación, tarifas vigentes y condiciones particulares de cada reserva.
b. Las reservas podrán realizarse directamente con CASA COCORA o mediante plataformas digitales de intermediación, agencias de viajes y demás canales autorizados.
c. La reserva se entenderá confirmada una vez se hayan cumplido las condiciones de confirmación y pago informadas al huésped y se haya emitido la correspondiente constancia de reserva.
d. La confirmación deberá identificar, como mínimo, las fechas de ingreso y salida, el tipo de habitación, el número de huéspedes, el precio, los servicios incluidos y las condiciones aplicables a la reserva y el pago correspondiente. Sin pago anticipado no se entiende confirmada una reserva.
e. El huésped será responsable de verificar que los datos suministrados al momento de realizar la reserva sean correctos.
f. Los servicios no expresamente incluidos en la tarifa contratada serán considerados servicios adicionales y podrán generar cobros independientes, siempre que sus condiciones y precios hayan sido informados previamente.
g. El desayuno no se encuentra incluido automáticamente en el precio del alojamiento. Su disponibilidad, precio y condiciones serán informados separadamente, salvo que la confirmación de reserva indique expresamente lo contrario.
h. El servicio a la habitación se realiza cada tres días.

10. INGRESO Y SALIDA DE HUÉSPEDES

a. El horario ordinario de check-in será a partir de las 3:00 p. m. y hasta las 7:00 p. m.
b. El horario ordinario de check-out será entre las 12:00 m. y la 1:00 p. m.
c. Los ingresos fuera del horario ordinario deberán ser coordinados previamente con CASA COCORA y estarán sujetos a la disponibilidad de personal y condiciones operativas.
d. Cuando se autorice excepcionalmente un ingreso después de las 7:00 p. m., podrá aplicarse una tarifa de late check-in, de acuerdo con las taritas vigentes.
e. La salida posterior a la 1:00 p. m. deberá contar con autorización previa. Cuando implique una extensión del servicio o afecte la disponibilidad de la habitación para otra reserva, podrá generar un cobro adicional, cuyo valor deberá ser informado y aceptado antes de la extensión.
f. La permanencia en la habitación después de la hora de salida, sin autorización, no supone una extensión automática de la reserva.
g. El huésped deberá entregar la habitación y sus elementos en condiciones razonables de orden y conservación, teniendo en cuenta el uso normal del alojamiento.

11. REGISTRO DE HUÉSPEDES Y OCUPACIÓN

a. Al momento del ingreso, todos los huéspedes deberán suministrar la información y documentación requerida para su identificación y registro, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
b. CASA COCORA podrá solicitar documentos de identidad de los huéspedes y diligenciar la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) o el mecanismo de registro que disponga la autoridad competente.
c. La ocupación de cada habitación estará limitada a la capacidad máxima informada en la oferta y confirmación de reserva.
d. No se permitirá el ingreso de personas adicionales a las registradas en la reserva sin autorización previa del establecimiento. Las visitas deberán ser informadas y autorizadas por CASA COCORA, y podrán estar sujetas a condiciones de acceso o cargos previamente comunicados.
e. Los menores de edad deberán alojarse bajo el cuidado y responsabilidad de sus padres, representantes legales o adultos debidamente autorizados, de conformidad con la normativa aplicable. CASA COCORA podrá solicitar los documentos que acrediten la identidad, parentesco o autorización correspondiente. Si el acompañante del menor de edad no acredita su calidad de parentesco CASA COCORA rechazará su estadía.
f. CASA COCORA rechaza cualquier forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, trata de personas o cualquier conducta que atente contra la integridad y dignidad de las personas. En cumplimiento de las obligaciones legales, adoptará y divulgará los protocolos y códigos de conducta correspondientes.

12. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN

a) Las condiciones de cancelación, modificación y reembolso serán las correspondientes a la tarifa seleccionada por el huésped y comunicadas al momento de la reserva.

b) Cuando la reserva se realice mediante plataformas de terceros, el huésped deberá gestionar las solicitudes de cancelación o modificación a través de los canales y procedimientos establecidos por la plataforma, respetando las condiciones particulares de la reserva confirmada.
c) Las reservas realizadas directamente con CASA COCORA estarán sujetas a la política de cancelación y modificación informada y aceptada al momento de su confirmación.
d) En caso de no presentación del huésped o de no utilización de los servicios turísticos contratados, CASA COCORA podrá aplicar lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, en los términos legalmente procedentes. En particular, podrá optar por exigir el pago del veinte por ciento (20 %) del precio o tarifa total, o retener el depósito o anticipo recibido cuando así se hubiere convenido. Estas alternativas no serán acumulativas.
e) CASA COCORA podrá cancelar cualquier reserva con una antelación de 48 horas siempre que la misma no haya sido pagada por anticipado, en línea con lo establecido en la confirmación de reservas de esta política.
f) La salida anticipada del huésped no dará lugar automáticamente a la devolución de los valores correspondientes a noches no utilizadas, salvo que así lo disponga la tarifa contratada, exista acuerdo entre las partes o resulte exigible conforme a la legislación aplicable.

13. NORMAS DE CONVIVENCIA DURANTE EL ALOJAMIENTO

a. Horario de silencio: entre las 10:00 p. m. y las 6:00 a. m. los huéspedes deberán abstenerse de realizar actividades que generen ruido excesivo, música a alto volumen, reuniones o comportamientos que afecten el descanso de otras personas.
b. Prohibición de fumar: no está permitido fumar ni consumir productos derivados del tabaco en las habitaciones ni en las áreas interiores del establecimiento.
c. Fiestas y eventos: no se permite realizar fiestas, reuniones privadas, eventos o celebraciones dentro de las habitaciones sin autorización previa y expresa de CASA COCORA.
d. Visitantes: las personas no incluidas en la reserva no podrán ingresar a las habitaciones sin autorización previa del establecimiento.
e. Uso de equipos e instalaciones: los huéspedes deberán utilizar adecuadamente los muebles, electrodomésticos, baños, equipos y demás elementos dispuestos en la habitación.
f. Seguridad: no se permite manipular instalaciones eléctricas, sistemas de seguridad, cerraduras, detectores, extintores u otros elementos de protección, salvo en caso de emergencia o siguiendo instrucciones del personal.
g. Mascotas: se permite el alojamiento de mascotas únicamente previa solicitud y autorización expresa de CASA COCORA. Las condiciones particulares, restricciones y posibles cargos adicionales serán informados y aceptados antes de confirmar la reserva. El responsable de la mascota deberá garantizar su cuidado, higiene y control, y responder por los daños que le sean imputables. La presencia de mascotas estará restringida en las áreas en las que la normativa sanitaria o las condiciones operativas lo prohíban.
h. Daños y pérdidas: el huésped deberá informar oportunamente cualquier daño, pérdida o falla que identifique durante su estadía. Los daños imputables al huésped o a sus visitantes podrán dar lugar al cobro del costo razonable de reparación o reposición, previa verificación y comunicación al responsable.
i. El incumplimiento de estas reglas podrá dar lugar a requerimientos de corrección y, ante conductas graves o reiteradas, a la adopción de las medidas necesarias para proteger la convivencia, la seguridad y los derechos de los demás huéspedes, conforme a la ley y sin

desconocer los derechos del consumidor.

14. OBJETOS PERSONALES Y SEGURIDAD

a. Los huéspedes deberán adoptar medidas razonables para el cuidado de sus pertenencias y objetos de valor.
b. Cualquier pérdida, daño, hurto o situación que comprometa la seguridad de los huéspedes deberá ser informada inmediatamente al personal o a los canales de contacto de CASA COCORA.
c. CASA COCORA adoptará las medidas razonables de seguridad y atención que correspondan. La responsabilidad por daños, pérdidas o afectaciones se determinará de conformidad con la legislación aplicable y las circunstancias de cada caso. Ninguna disposición de estos términos podrá entenderse como una exoneración general de responsabilidad por hechos imputables al establecimiento.
d. El establecimiento cuenta con sistemas de videovigilancia en determinadas áreas comunes, debidamente señalizadas, con finalidades de seguridad y protección de personas e instalaciones. No se instalan cámaras de videovigilancia en habitaciones ni baños.

15. ESPACIOS COMUNES PARA HUÉSPEDES

a. Los huéspedes podrán utilizar los espacios comunes habilitados para su uso, incluyendo las áreas de coworking y descanso, cuando estos se encuentren disponibles y siempre que la reserva o la oferta contratada contemple dicho beneficio.
b. El uso de los espacios comunes estará sujeto a disponibilidad, horarios de operación, aforo y normas de convivencia.
c. El acceso a dichos espacios no implica la reserva exclusiva de una mesa, puesto de trabajo o área determinada, salvo que se haya contratado o confirmado expresamente una reserva particular.
d. Los huéspedes deberán respetar las condiciones de uso del espacio de coworking previstas en el capítulo correspondiente de estos términos.

CAPÍTULO III. SERVICIO DE COWORKING Y USO DE ESPACIOS COMUNES

16. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

a. CASA COCORA ofrece espacios compartidos destinados al trabajo individual, actividades académicas, reuniones, lectura, actividades profesionales y demás usos compatibles con la naturaleza del establecimiento, así como asignación de espacios y oficinas privadas.
b. El servicio de coworking comprende el acceso y utilización temporal de los espacios habilitados para tal finalidad, conforme a la modalidad contratada, disponibilidad, horarios y tarifas vigentes.
c. CASA COCORA también ofrece el servicio de cesión de espacio comercial y/o uso de oficinas privadas, las cuales están sujetas a condiciones particulares caso a caso.

DISPOSICIONES FINALES

17. RESPONSABILIDAD Y CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

a. CASA COCORA prestará los servicios de conformidad con las características, condiciones y estándares ofrecidos, así como con las normas legales y sanitarias aplicables.

b. Ante circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones externas que impidan o afecten la prestación del servicio, CASA COCORA informará al usuario.
c. La responsabilidad de los usuarios frente a daños, pérdidas o afectaciones se determinará atendiendo a las circunstancias del caso, la relación causal y las disposiciones legales aplicables.

18. ACEPTACIÓN

El usuario declara que ha tenido acceso a estos términos y condiciones, que ha podido conocer su contenido y que acepta las disposiciones aplicables al servicio contratado.

La aceptación podrá constar mediante medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier mecanismo que permita acreditar que el usuario tuvo conocimiento de las condiciones antes de contratar el servicio.

19. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir de su aprobación por la Representación Legal de VEREZ SAS y permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida.

VEREZ SAS

Nombre: Carlos Nicolás Vera Ramírez

Fecha: 07 DE NOVIEMBRE DE 2026

Firma: 