

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 1 de 11
		Fecha: 05/08/2026

FOX HOTELES S.A.S. – HOTEL SUMMER CARTAGENA

Última actualización: 05 de Julio de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Razón Social: FOX HOTELES S.A.S.

NIT: 900.865.735-1

RNT: 40726

Nombre Comercial: Hotel Summer Cartagena

Página Web: www.hotelsummer.com.co

Correo Electrónico: reservas@hotelsummer.com.co

2. PARTES

Entre **FOX HOTELES S.A.S.**, sociedad legalmente constituida conforme a las leyes colombianas, propietaria y operadora de **HOTEL SUMMER CARTAGENA**, quien para efectos del presente contrato se denominará **EL HOTEL**, y la persona que contrata o utiliza legítimamente el servicio de alojamiento, quien se denominará **EL HUÉSPED**, se celebra el presente **Contrato de Hospedaje**.

3. OBJETO

EL HOTEL se obliga a prestar temporalmente los servicios de alojamiento y los demás servicios expresamente contratados por EL HUÉSPED, en las condiciones informadas y aceptadas previamente. EL HUÉSPED se obliga al pago del precio acordado y al cumplimiento de las obligaciones legales, del presente contrato y de las políticas que le hayan sido informadas de manera previa, clara y verificable. El alojamiento se prestará por el período indicado en la reserva y/o en la Tarjeta de Registro de Alojamiento.

4. FORMACIÓN DEL CONTRATO Y ACEPTACIÓN

El contrato se perfeccionará cuando exista una reserva confirmada y EL HUÉSPED haya conocido y aceptado las condiciones aplicables al servicio.

En contrataciones realizadas a distancia, telefónicas o electrónicas, EL HOTEL conservará, cuando corresponda, evidencia de la aceptación de las condiciones generales.

Toda condición que implique **pagos adicionales, penalidades, restricciones o condiciones especiales** deberá ser informada antes de contratar y aceptada de manera expresa, clara y verificable cuando así corresponda.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 2 de 11
		Fecha: 05/08/2026

La sola permanencia o utilización del servicio no podrá entenderse como aceptación de cargos que no hayan sido informados previamente.

5. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

Todo huésped deberá:

- Presentar documento de identidad válido.
- Suministrar información veraz y suficiente para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA).
- Cumplir los reportes y registros exigibles ante SIAT, SIRE y demás autoridades, según corresponda.
- Presentar la documentación adicional exigida por la ley para su caso particular.

Los datos suministrados serán tratados únicamente para las finalidades autorizadas o legalmente exigibles, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de FOX HOTELES S.A.S.

6. TARIFAS, PRECIO TOTAL Y PAGOS

Antes de contratar, EL HOTEL informará de manera clara el **precio total en pesos colombianos (COP)** correspondiente al servicio contratado, incluyendo los impuestos, tasas y cargos obligatorios aplicables.

Una vez confirmada la reserva, el precio pactado no será modificado unilateralmente, salvo que se trate de cambios solicitados y aceptados por EL HUÉSPED o de ajustes tributarios que legalmente deban aplicarse.

Los servicios adicionales solo generarán cobro cuando:

- hayan sido solicitados o aceptados por EL HUÉSPED;
- su precio haya sido informado previamente; y
- hayan sido efectivamente prestados.

EL HUÉSPED deberá pagar el valor del hospedaje, así como los consumos y servicios adicionales efectivamente contratados o aceptados durante su estadía.

7. SERVICIOS INCLUIDOS

Los servicios incluidos dependerán de la tarifa efectivamente contratada y de las condiciones informadas en la confirmación de la reserva.

Podrán incluir, según corresponda:

- Alojamiento en la categoría reservada.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 3 de 11
		Fecha: 05/08/2026

- Uso de la habitación asignada.
- Acceso a las áreas habilitadas para huéspedes.
- Piscina durante el horario establecido, cuando se encuentre incluida y disponible.
- Wi-Fi, cuando se encuentre disponible.
- Desayuno, cuando la tarifa lo incluya.
- Servicio de recepción.
- Servicio de aseo en los horarios establecidos.
- Parqueadero, cuando aplique y exista disponibilidad.

La confirmación de la reserva indicará los servicios incluidos.

Ningún servicio que no haya sido contratado se entenderá incluido únicamente por encontrarse disponible en el establecimiento.

8. SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios adicionales generarán cobro independiente únicamente cuando se encuentren disponibles, su precio haya sido informado previamente y hayan sido solicitados o aceptados por EL HUÉSPED. Entre ellos pueden encontrarse:

- Restaurante y bar.
- Decoraciones.
- Early Check-In.
- Late Check-Out.
- Servicios para mascotas.
- Minibar u otros consumos individualizados, cuando se ofrezcan.
- Otros servicios complementarios efectivamente ofrecidos por EL HOTEL.

EL HOTEL no podrá cargar servicios no solicitados, no consumidos o no aceptados por EL HUÉSPED.

9. CHECK-IN Y CHECK-OUT

- **Check-In:** 3:00 p.m.
- **Check-Out:** 12:00 m.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 4 de 11
		Fecha: 05/08/2026

El Early Check-In y el Late Check-Out estarán sujetos a disponibilidad. Solo generarán cargos cuando el precio y las condiciones hayan sido informados y aceptados previamente. El Early Check-In no garantiza disponibilidad anticipada antes del día de llegada.

10. CONDICIONES DE LA RESERVA

Las condiciones particulares de cada reserva, incluyendo categoría de habitación, número de huéspedes, fechas, tarifa, impuestos, servicios incluidos, forma de pago, política de cancelación, condiciones de modificación y demás condiciones especiales, serán las que consten en la confirmación de la reserva emitida por EL HOTEL o por el canal de comercialización correspondiente.

En caso de existir una condición específica ofrecida y confirmada al HUÉSPED, EL HOTEL respetará dicha condición, siempre que pueda acreditarse la contratación.

Las condiciones de la reserva deberán ser informadas de manera clara antes de su confirmación.

11. RESERVAS, CANCELACIONES Y MODIFICACIONES

Las reservas estarán sujetas a disponibilidad y a las condiciones informadas antes de la contratación.

Las solicitudes de modificación estarán sujetas a disponibilidad y podrán implicar ajustes de tarifa cuando las nuevas condiciones solicitadas tengan un precio diferente, siempre que dicho ajuste sea informado y aceptado por EL HUÉSPED.

Las cancelaciones se registrarán por la política de reservas y cancelaciones aplicable a la tarifa y canal mediante el cual se efectuó la reserva, siempre respetando los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

Cualquier penalidad por cancelación deberá haber sido informada previamente de manera clara.

12. NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

En caso de no presentación del huésped o de no utilización de los servicios contratados, se aplicará la condición de No Show informada y aceptada al momento de efectuar la reserva, de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

Cuando legalmente corresponda, EL HOTEL podrá exigir el pago equivalente al porcentaje establecido legalmente o retener el depósito o anticipo previamente recibido, cuando así se hubiere convenido y constare por escrito.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 5 de 11
		Fecha: 05/08/2026

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las condiciones de cancelación previamente informadas y aceptadas que resulten aplicables a la tarifa contratada.

13. DERECHO DE RETRACTO

Cuando legalmente proceda de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y sus modificaciones, EL HUÉSPED podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato de prestación de servicios. No procederá, entre otros eventos previstos por la ley, cuando la prestación del servicio haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Cuando proceda el retracto, EL HOTEL reintegrará las sumas pagadas dentro del término máximo legal vigente de quince (15) días calendario, contado desde el ejercicio válido del derecho y el suministro de la información necesaria para realizar la devolución. El procedimiento y canal para ejercerlo estarán disponibles en la página web y en los canales oficiales del HOTEL.

14. PÓLIZAS Y SEGUROS DEL ESTABLECIMIENTO

EL HOTEL mantendrá las pólizas y coberturas que le resulten legalmente exigibles como prestador de alojamiento. La existencia de dichas pólizas no constituye por sí misma un cargo adicional al huésped. Cualquier seguro adicional de carácter opcional solo podrá generar cobro cuando su naturaleza, aseguradora, cobertura, precio y condiciones hayan sido informados previamente y EL HUÉSPED lo haya aceptado de manera expresa y verificable.

15. IVA Y BENEFICIOS TRIBUTARIOS

Los impuestos se liquidarán conforme a la legislación vigente. Los extranjeros y colombianos residentes en el exterior podrán acceder a los beneficios tributarios legalmente aplicables cuando acrediten oportunamente los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

16. MENORES DE EDAD

EL HOTEL protege especialmente los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Todo menor deberá cumplir los requisitos de identificación y documentación exigidos por la legislación colombiana.

Cuando un menor viaje acompañado por una persona distinta de sus padres o representantes legales, deberá presentar la autorización y documentación que legalmente corresponda.

La información de los menores será tratada con especial protección.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 6 de 11
		Fecha: 05/08/2026

16. PREVENCIÓN DE LA ESCNNA

EL HOTEL rechaza y previene toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes – ESCNNA. EL HOTEL adopta medidas de prevención, detección y denuncia de situaciones relacionadas con explotación o abuso sexual de menores de edad. Ante cualquier situación sospechosa se activarán los protocolos internos y se dará aviso a las autoridades competentes cuando legalmente corresponda.

17. DERECHO DE ADMISIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

EL HOTEL podrá negar el ingreso o finalizar la prestación del servicio únicamente por causas objetivas, razonables y legalmente justificadas, entre ellas:

- Presentación de información o documentación fraudulenta.
- Conductas graves que afecten la convivencia o seguridad.
- Realización de actividades ilícitas.
- Riesgos ciertos para la seguridad de huéspedes, trabajadores o terceros.
- Incumplimiento grave de obligaciones esenciales del presente contrato.

El derecho de admisión no será ejercido con fines discriminatorios ni como represalia por el ejercicio legítimo de los derechos del consumidor.

18. CAPACIDAD Y OCUPACIÓN DE LAS HABITACIONES

EL HUÉSPED deberá respetar la capacidad máxima autorizada para la habitación reservada. El número de huéspedes deberá corresponder con el número de personas registrado y con las condiciones de la reserva. El ingreso de personas adicionales estará sujeto a la autorización previa de EL HOTEL y, cuando corresponda, al pago del valor adicional previamente informado.

19. CONDUCTA DEL HUÉSPED

EL HUÉSPED se compromete a mantener una conducta respetuosa y adecuada durante su permanencia en EL HOTEL y a respetar los derechos de los demás huéspedes, trabajadores y terceros. EL HUÉSPED deberá utilizar adecuadamente las habitaciones, muebles, equipos, instalaciones, lencería y demás bienes puestos a su disposición.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 7 de 11
		Fecha: 05/08/2026

20. DAÑOS A BIENES DEL HOTEL

EL HUÉSPED se obliga a utilizar los muebles, enseres, equipos, lencería y, en general, las instalaciones e inventario tanto de la habitación como del HOTEL de manera adecuada, conservándolos en el estado en que le fueron entregados.

EL HUÉSPED será responsable por los daños, pérdidas o deterioros extraordinarios que sufran dichos bienes cuando exista evidencia suficiente de que fueron ocasionados por él, sus acompañantes, visitantes autorizados o mascotas y que sean imputables a su conducta.

Se excluye el desgaste normal derivado del uso legítimo de los bienes.

En caso de pérdida, daño parcial o total imputable al HUÉSPED, este se compromete a pagar **el valor real de reposición o el costo razonable de reparación del bien afectado**, según corresponda.

Todo cobro deberá estar sustentado en evidencia objetiva, tales como:

- fotografías;
- inventarios;
- reportes técnicos;
- facturas;
- cotizaciones; o
- valores razonables de reparación o reposición.

EL HOTEL informará al HUÉSPED el daño identificado y el valor reclamado, permitiéndole conocer y controvertir razonablemente los soportes correspondientes.

No se aplicarán recargos porcentuales automáticos ni una penalidad adicional del 50 %.

21. VERIFICACIÓN Y SOPORTE DE CARGOS

EL HOTEL no realizará cargos adicionales a la cuenta del HUÉSPED por daños, consumos, servicios o conceptos distintos de aquellos efectivamente prestados, contratados o aceptados. Cuando un cargo requiera verificación, EL HOTEL conservará los soportes correspondientes y los pondrá a disposición del HUÉSPED cuando sean solicitados, sin perjuicio de los procedimientos de facturación y cobro legalmente aplicables.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 8 de 11
		Fecha: 05/08/2026

22. PROHIBICIÓN DE FUMAR

De conformidad con la Ley 1335 de 2009, está prohibido fumar en habitaciones y en las áreas donde la ley lo restrinja. Cuando el incumplimiento ocasione una necesidad real de limpieza especializada, desodorización o recuperación de la habitación, solo podrán cobrarse costos efectivamente comprobados, razonables y sustentados. No se aplicarán multas porcentuales o cargos automáticos sin soporte.

23. MASCOTAS

El ingreso de mascotas estará sujeto a la Política de Mascotas vigente, a la disponibilidad de habitaciones habilitadas y a las condiciones informadas antes de contratar. La tarifa correspondiente deberá ser informada y aceptada previamente.

24. CUSTODIA DE DINERO Y OBJETOS DE VALOR

conformidad con los artículos 1195 y 1196 del Código de Comercio, EL HOTEL pone a disposición del HUÉSPED el servicio de depósito y custodia en recepción para dinero, títulos valores y objetos de gran valor. Para formalizar el depósito, EL HUÉSPED deberá realizar la entrega ante el funcionario autorizado por EL HOTEL y se elaborará el correspondiente recibo o acta, relacionando detalladamente los bienes o montos entregados. Respecto de los bienes entregados formalmente bajo esta modalidad, EL HOTEL asumirá la responsabilidad correspondiente conforme a la ley.

25. CAJILLA DE SEGURIDAD Y PERTENENCIAS

EL HOTEL pone a disposición del HUÉSPED una cajilla de seguridad en la habitación para facilitar la custodia de sus pertenencias. El uso de la cajilla y el manejo de la clave personal estarán bajo responsabilidad del HUÉSPED, quien deberá adoptar las medidas razonables de seguridad para proteger sus bienes. EL HOTEL responderá por las pérdidas o daños que sean legalmente imputables a su actuación, a la de sus dependientes o a fallas atribuibles al servicio, de conformidad con la legislación aplicable.

26. OBJETOS OLVIDADOS

os objetos encontrados después del Check-Out serán registrados y conservados conforme al procedimiento interno de objetos olvidados y objetos de valor. EL HOTEL realizará esfuerzos razonables para contactar al titular utilizando los datos registrados y coordinar su devolución. Los costos de envío o transporte, cuando existan, serán asumidos por el titular, previa información de dichos costos. La custodia temporal del objeto no implica que EL HUÉSPED pierda automáticamente su derecho de propiedad sobre el mismo. Una vez

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 9 de 11
		Fecha: 05/08/2026

cumplido el período de custodia establecido por EL HOTEL, cualquier disposición del objeto se realizará conforme al procedimiento y a la legislación aplicable.

27. TERMINACIÓN Y ENTREGA DE LA HABITACIÓN

A la terminación del contrato, EL HUÉSPED deberá entregar la habitación y sus bienes en las condiciones correspondientes al uso normal.

EL HOTEL podrá realizar las verificaciones razonables relacionadas con el estado de la habitación y los bienes entregados.

Cuando existan pertenencias del HUÉSPED después de su salida, estas serán tratadas conforme al procedimiento de objetos olvidados.

28. DERECHO DE RETENCIÓN Y EQUIPAJE POR FALTA DE PAGO

En caso de falta de pago de las obligaciones a cargo del HUÉSPED, EL HOTEL podrá ejercer los derechos de retención y las demás facultades que le confiere la legislación colombiana.

Cuando corresponda retirar los efectos o equipaje del HUÉSPED de la habitación, EL HOTEL elaborará el inventario correspondiente en presencia de testigos, de conformidad con la legislación aplicable.

Si la obligación no fuere pagada, EL HOTEL podrá acudir al procedimiento legalmente establecido para la realización de los bienes, incluida, cuando corresponda, su enajenación en pública subasta a través del mecanismo legalmente autorizado.

EL HOTEL no podrá disponer, vender, rematar ni apropiarse directamente de dichos bienes por su propia cuenta por fuera del procedimiento legal aplicable.

El remanente que legalmente corresponda será puesto a disposición del HUÉSPED o de quien legalmente corresponda.

29. VIDEOVIGILANCIA

EL HOTEL utiliza sistemas de videovigilancia en áreas comunes y accesos con fines de seguridad. Las grabaciones serán tratadas de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales y las normas aplicables. No existen cámaras en habitaciones, baños ni espacios destinados a la privacidad de los huéspedes.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 10 de 11
		Fecha: 05/08/2026

30. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FOX HOTELES S.A.S. realizará el tratamiento de los datos personales conforme a la legislación colombiana aplicable y a su Política de Tratamiento de Datos Personales.

El titular podrá ejercer sus derechos de conocimiento, actualización, rectificación, supresión y demás derechos reconocidos por la ley a través de los canales oficiales establecidos por EL HOTEL.

La autorización para tratamiento de datos deberá obtenerse mediante los mecanismos legalmente establecidos.

25. FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y HECHOS AJENOS

Cuando la prestación del servicio se vea afectada por fuerza mayor, caso fortuito, orden de autoridad competente o hechos ajenos al control razonable de EL HOTEL, las partes actuarán de buena fe para adoptar la solución que legal y contractualmente corresponda. Esta disposición no exonera a EL HOTEL de los deberes que legalmente le sean exigibles en materia de información, seguridad, reembolso, reubicación u otras obligaciones aplicables al caso concreto.

26. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes podrán presentarse mediante el canal PQR publicado en www.hotelsummer.com.co y a través de los demás canales oficiales del HOTEL. Se entregará o conservará constancia de radicación y se dará respuesta de fondo dentro del término legal aplicable. Cuando se trate de una reclamación directa sometida al Estatuto del Consumidor, se controlará el término legal correspondiente.

27. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente contrato se interpretará y ejecutará de conformidad con la legislación colombiana vigente, en especial:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 300 de 1996 y sus modificaciones, incluida la Ley 2068 de 2020.
- Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, sus modificaciones y reglamentación.
- Ley 2439 de 2024, en lo pertinente.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015, en materia de protección de datos personales.
- Ley 679 de 2001, Ley 1098 de 2006 y Ley 1336 de 2009, en materia de protección de menores y prevención de ESCNNA.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 05
		Página: 11 de 11
		Fecha: 05/08/2026

- Ley 1335 de 2009.
- Ley 1209 de 2008 y normas reglamentarias aplicables a piscinas, cuando corresponda.
- Código Civil, Código de Comercio y demás normas aplicables.

28. PREVALENCIA DE LA INFORMACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL

Las condiciones específicas informadas en la confirmación de la reserva harán parte integral del contrato.

En caso de contradicción entre una política interna y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la norma legal.

Si el canal de venta informó una condición más favorable al HUÉSPED y esta fue confirmada, EL HOTEL la respetará.

La aceptación del presente contrato no podrá extenderse a cargos, penalidades, servicios o condiciones que no hayan sido informados previamente de manera clara y verificable.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------