

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 1 de 12
		Fecha: 24/09/2026

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

Versión 07 – Última actualización: 24 de septiembre 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

Dirección del establecimiento y de notificación judicial: Carrera 9 # 17-20, barrio Cielo Mar, Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia

Teléfono y WhatsApp: +57 317 428 6518

Protección al consumidor: Superintendencia de Industria y Comercio – www.sic.gov.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. El contrato de hospedaje es un contrato de adhesión (artículo 79 de la Ley 300 de 1996, modificado por la Ley 2068 de 2020) y la Tarjeta de Registro de Alojamiento es prueba del contrato (artículo 22 de la Ley 2068 de 2020).

4. ACEPTACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE

El contrato de hospedaje se perfeccionará de conformidad con las normas aplicables y su existencia podrá acreditarse mediante la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA), debidamente diligenciada y suscrita por

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 2 de 12
		Fecha: 24/09/2026

el huésped.

Las condiciones generales del servicio de hospedaje estarán disponibles para consulta del huésped en el sitio web oficial del HOTEL y/o serán puestas a su disposición por los canales correspondientes. Las condiciones particulares de la reserva constarán en la respectiva confirmación de reserva.

El diligenciamiento y suscripción de la TRA se realizará al momento del ingreso y antes de la entrega de la habitación, conforme al procedimiento de registro del HOTEL.

El HOTEL conservará los registros correspondientes de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

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.

Medios de pago: transferencia bancaria previa a cuentas a nombre de FOX HOTELES S.A.S., efectivo o

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 3 de 12
		Fecha: 24/09/2026

tarjeta por datáfono de forma presencial en recepción. EL HOTEL no recibe pagos en línea y nunca solicita datos de tarjetas por correo, WhatsApp o teléfono.

Para confirmar la reserva se paga por transferencia un anticipo del veinte por ciento (20 %) del valor total. El saldo se paga al momento del check-in.

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.
- 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 sin costo para los huéspedes, sujeto a

disponibilidad y confirmado expresamente en la reserva. 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.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 4 de 12
		Fecha: 24/09/2026

- Late Check-Out.
- Alojamiento de mascotas, en las condiciones de la cláusula de Mascotas.
- 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.

El Early Check-In y el Late Check-Out están sujetos a disponibilidad el mismo día y no se garantizan ni se cobran anticipadamente. Su valor es el cincuenta por ciento (50 %) de la tarifa de la noche correspondiente: en el Early Check-In, el 50 % de la tarifa contratada para la noche de llegada; en el Late Check-Out, el 50 % de la tarifa vigente para la noche del día de salida. Solo se cobran si EL HUÉSPED los acepta previamente.

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.

Política de cancelación del hotel (tarifa estándar): EL HUÉSPED puede cancelar sin costo hasta las 11:59 p.m. (hora de Colombia) del quinto (5.º) día calendario anterior a la fecha de llegada, con devolución del 100 % de lo pagado. Después de ese plazo, la cancelación tiene una penalidad del veinte por ciento (20 %).

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 5 de 12
		Fecha: 24/09/2026

del valor total de la reserva; si la cancelación es parcial, la penalidad se calcula solo sobre lo cancelado. La cancelación se hace por escrito al correo reservas@hotelsummer.com.co o al WhatsApp +57 317 428 6518, y EL HOTEL la confirma con un número de radicado.

Las tarifas especiales, promocionales, corporativas o con condiciones particulares pueden establecer condiciones específicas de cancelación, informadas de manera clara, destacada y previa a la contratación y consignadas en la confirmación de la reserva, respetando en todo caso los derechos irrenunciables del consumidor.

Salida anticipada: si EL HUÉSPED finaliza su estadía antes de la fecha de salida confirmada, las noches y consumos efectivamente utilizados se cobran en su totalidad. Las noches no utilizadas están sujetas a las condiciones de cancelación de la tarifa contratada, previamente informadas y aceptadas, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan cuando exista incumplimiento imputable a EL HOTEL.

Devoluciones: los saldos a favor del HUÉSPED se devuelven por transferencia en un plazo de tres (3) a cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de la autorización del titular de la reserva y la certificación bancaria de la cuenta de destino, a nombre de quien pagó o del titular de la reserva, o sobre la misma tarjeta cuando el pago se hizo por datáfono. EL HOTEL asume los costos de la transferencia. Estos requisitos de verificación, que buscan prevenir fraudes, no pueden impedir el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos al consumidor.

12. NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

Se considera No Show cuando EL HUÉSPED no se presenta antes de las 12:00 m. del día siguiente a la fecha de llegada, sin haber informado previamente por los canales oficiales su llegada tardía o su cancelación.

De acuerdo con el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, en caso de No Show EL HOTEL retiene el anticipo recibido, equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor total de la reserva, y no cobra ningún valor adicional. Si EL HUÉSPED había pagado más del 20 %, el excedente se devuelve.

Las penalidades de cancelación, No Show y salida anticipada no son acumulables sobre una misma reserva ni sobre las mismas noches. Se aplicará únicamente la condición económica correspondiente a la situación presentada, conforme a este contrato y a las condiciones particulares de la tarifa contratada.

13. DERECHO DE RETRACTO

En las reservas contratadas a distancia, mediante página web, WhatsApp, correo electrónico, teléfono u otros medios no presenciales, el derecho de retracto procede únicamente cuando se cumplan los requisitos

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 6 de 12
		Fecha: 24/09/2026

del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen o adicionen. El término para ejercerlo es de cinco (5) días hábiles contados desde la celebración del contrato. No procede cuando la prestación del servicio haya comenzado con acuerdo del consumidor, ni cuando, por la naturaleza del servicio contratado, este deba comenzar a ejecutarse antes de que transcurra dicho término legal.

El retracto se ejerce enviando un correo a reservas@hotelsummer.com.co con el asunto "RETRACTO – Reserva N.º ____", indicando el nombre del titular y el número de reserva. EL HOTEL confirma la recepción con un número de radicado con fecha y hora, y reintegra la totalidad de lo pagado, sin descuentos ni retenciones, dentro del término máximo legal de quince (15) días calendario contado desde el ejercicio del derecho y el suministro de los datos necesarios para la devolución.

14. PÓLIZAS Y SEGUROS DEL ESTABLECIMIENTO

EL HOTEL mantiene la póliza de responsabilidad contra daños a huéspedes y a terceros exigida por el artículo 32 de la Ley 2068 de 2020, sin cargo adicional para EL HUÉSPED. Además, EL HOTEL ofrece un seguro hotelero de adquisición voluntaria: no está incluido en la tarifa ni se agrega automáticamente a la cuenta, y solo se cobra si EL HUÉSPED lo acepta de forma expresa, después de ser informado de la aseguradora, el precio, la vigencia, las coberturas y las exclusiones. No adquirirlo no afecta la reserva ni la prestación del servicio.

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.

Conforme al artículo 33 de la Ley 2068 de 2020, EL HOTEL no presta el servicio de alojamiento a menores de edad que no estén acompañados o autorizados por al menos uno de sus padres o representantes legales. En caso de duda sobre la edad, se presumirá la minoría de edad. 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.

Tarifa de niños: los menores de dos (2) años se alojan sin costo utilizando las camas existentes de la habitación. Desde los dos (2) años cumplidos, cada niño paga como huésped según la tarifa

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 7 de 12
		Fecha: 24/09/2026

correspondiente a la ocupación de la habitación y se cuenta dentro de su capacidad máxima.

La información de los menores será tratada con especial protección.

17. PREVENCIÓN DE LA ESCNNA

En cumplimiento de las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009, FOX HOTELES S.A.S. – HOTEL SUMMER CARTAGENA advierte que la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en Colombia son sancionados penal y administrativamente. EL HOTEL rechaza y previene toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), aplica su Código de Conducta y, ante cualquier situación sospechosa, activa sus protocolos y da aviso a las autoridades competentes.

18. 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. Si la terminación obedece a una causa imputable al HUÉSPED, sus efectos económicos se determinan conforme a las condiciones de la tarifa contratada, los servicios efectivamente prestados, los daños comprobados y la legislación aplicable. Cuando la terminación sea imputable a EL HOTEL, se respetan los derechos de devolución, compensación o demás efectos que legalmente correspondan.

19. 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.

20. CONDUCTA DEL HUÉSPED

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 8 de 12
		Fecha: 24/09/2026

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.

21. 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 los soportes correspondientes. Ningún valor por daños se cobrará antes de que EL HUÉSPED haya conocido los soportes y haya tenido oportunidad de controvertirlos. No se aplican recargos porcentuales automáticos, penas adicionales ni valores arbitrarios.

22. 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

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CONTRATO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-CH-001
		Versión: 07
		Página: 9 de 12
		Fecha: 24/09/2026

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.

23. 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.

24. MASCOTAS

EL HOTEL acepta una (1) mascota por habitación, informada al momento de la reserva y sujeta a disponibilidad de habitaciones habilitadas, con un cargo adicional de \$60.000 COP por noche, informado y aceptado antes de confirmar la reserva. La mascota debe permanecer bajo supervisión de su responsable en todo momento, nunca puede quedarse sola en la habitación, debe ir con collar y trailla en áreas comunes y no puede ingresar al restaurante ni a la piscina. EL HUÉSPED responde por los daños y la limpieza extraordinaria que cause la mascota, conforme a la cláusula de daños (solo costos comprobados).

25. CUSTODIA DE DINERO Y OBJETOS DE VALOR

De conformidad con las normas del Código de Comercio sobre el contrato de hospedaje, 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.

26. 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.

27. OBJETOS OLVIDADOS

Los objetos encontrados después del Check-Out se registran (fecha, habitación, descripción y estado) y se

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

guardan bajo custodia. EL HOTEL informará al titular por los datos registrados para coordinar su devolución en recepción o su envío, con costo a cargo del titular previamente informado. La custodia no implica que EL HUÉSPED pierda su derecho de propiedad. El plazo de custodia es de tres (3) meses; vencido ese plazo, los objetos no reclamados serán manejados y, cuando corresponda, puestos a disposición de la autoridad competente conforme a la legislación aplicable. Los alimentos, bebidas y productos perecederos o de higiene personal abiertos se desechan por razones sanitarias.

28. 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 a la cláusula de Objetos Olvidados.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

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

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 el tratamiento de datos se obtiene por escrito, verbalmente o mediante conductas inequívocas del titular, conforme al Decreto 1074 de 2015, y en la Tarjeta de Registro de Alojamiento.

32. 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.

33. INCUMPLIMIENTO Y SOBREVENTA

Las reservas confirmadas se respetan en el precio, los términos y las condiciones pactadas. EL HOTEL no cancelará unilateralmente reservas confirmadas para ofrecerlas nuevamente a otro precio. EL HOTEL responde por la calidad, idoneidad y seguridad del servicio (artículos 6 y 7 de la Ley 1480 de 2011): si la habitación o algún servicio presenta fallas, EL HUÉSPED puede reportarlo en recepción y EL HOTEL lo corregirá o lo cambiará a otra habitación de igual o superior categoría, sin costo.

Si EL HOTEL incumple, total o parcialmente, los servicios ofrecidos o pactados, incluido el caso de sobreventa, deberá, a elección del HUÉSPED, prestar otro servicio de la misma calidad o reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido. Si no es posible prestar un servicio de la misma calidad, EL HOTEL contratará a sus expensas con un tercero la prestación correspondiente, conforme a los artículos 63 y 64 de la Ley 300 de 1996 y a la legislación aplicable.

34. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes pueden presentarse por el correo reservas@hotelsummer.com.co, por WhatsApp al +57 317 428 6518 o en la recepción del hotel. Cada PQR recibe un número de radicado con fecha y hora, con el cual EL HUÉSPED puede hacer seguimiento por los mismos canales. EL HOTEL dará respuesta de fondo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Presentar una reclamación ante EL HOTEL no limita el derecho del consumidor a acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co) u otra autoridad competente.

35. 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.

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

- 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.
- 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.

36. PREVALENCIA DE LA INFORMACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL

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

Este contrato se complementa con los Términos y Condiciones del servicio de hospedaje publicados en www.hotelsummer.com.co, que desarrollan las condiciones generales aplicables a la reserva y prestación del servicio. Las condiciones particulares de cada reserva serán las informadas y confirmadas al HUÉSPED por el canal de contratación correspondiente. En caso de diferencia entre ambos documentos, se aplicará la condición más favorable al HUÉSPED.

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 se acredita mediante la confirmación escrita del HUÉSPED por correo electrónico o WhatsApp al recibir el resumen de su reserva, la aceptación en el canal de la agencia u OTA cuando la reserva se haga por ese medio, y la firma de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en recepción. La aceptación 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
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------