

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 03
		Página: 1 de 4
		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. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Establecer las normas de convivencia, seguridad y uso responsable de las instalaciones de HOTEL SUMMER CARTAGENA. Aplica a huéspedes, acompañantes, visitantes autorizados, proveedores, contratistas y demás personas que ingresen o permanezcan en el establecimiento. Complementa el Contrato de Hospedaje, los Términos y Condiciones y las políticas vigentes.

3. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN

Toda persona hospedada deberá presentar documento de identidad válido y suministrar la información legalmente requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA), SIRE y demás reportes obligatorios. El HOTEL podrá solicitar información adicional únicamente cuando resulte necesaria por razones legales, de seguridad o prevención de fraude.

4. CHECK-IN Y CHECK-OUT

- Check-In: desde las 3:00 p.m.
- Check-Out: hasta las 12:00 m.
- Early Check-In y Late Check-Out: sujetos a disponibilidad y a condiciones y tarifas previamente informadas. El Early Check-In no se garantiza ni se cobra antes de verificar disponibilidad real el día de llegada.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 03
		Página: 2 de 4
		Fecha: 05/08/2026

5. OCUPACIÓN Y VISITANTES

Las habitaciones solo podrán ser ocupadas por las personas registradas. Los visitantes deberán cumplir los controles de ingreso y registro aplicables. El HOTEL podrá limitar el acceso por razones objetivas de seguridad, capacidad, convivencia o cumplimiento legal, sin discriminación.

6. CONVIVENCIA Y RUIDO

Los usuarios deberán mantener una conducta respetuosa y evitar ruidos o actividades que alteren la tranquilidad. Se solicita especial consideración entre las 10:00 p.m. y las 7:00 a.m. Las medidas frente a incumplimientos serán razonables, proporcionales y documentadas cuando puedan afectar la continuidad del servicio.

7. PISCINA Y ÁREAS COMUNES

La piscina y demás áreas comunes se utilizarán dentro de los horarios, aforos, reglas de seguridad e higiene publicados. Su uso se rige además por la Política CIC-PSP-010 vigente. Los menores de doce (12) años deberán estar acompañados y bajo supervisión permanente de un adulto responsable, sin que ello sustituya las obligaciones de seguridad que correspondan al HOTEL.

8. RESTAURANTE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

Los usuarios deberán respetar horarios, normas sanitarias, reglas de convivencia y precios informados. Los servicios adicionales se cobrarán únicamente cuando hayan sido solicitados o aceptados y exista soporte del consumo.

9. ZONAS LIBRES DE HUMO

De conformidad con la legislación colombiana, está prohibido fumar en habitaciones y en las áreas donde la ley lo restrinja. Cuando el incumplimiento genere una limpieza extraordinaria o un daño verificable, solo podrán cobrarse costos razonables, efectivamente soportados y atribuibles al hecho; no se aplicarán multas automáticas no informadas.

10. MASCOTAS Y ANIMALES DE ASISTENCIA

El ingreso de mascotas se registrará por la Política CIC-PM-007. Los animales de asistencia legalmente reconocidos se tratarán conforme a la normativa de accesibilidad y no estarán sujetos a restricciones incompatibles con su función.

11. OBJETOS PERSONALES, OBJETOS OLVIDADOS Y CAJILLAS DE SEGURIDAD

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 03
		Página: 3 de 4
		Fecha: 05/08/2026

Se recomienda el uso de las cajillas de seguridad disponibles para objetos de valor. Los bienes encontrados después de la salida serán registrados, custodiados y devueltos conforme a la Política CIC-POV-008, con trazabilidad de hallazgo, custodia y entrega. Esta disposición no limita las responsabilidades legales que correspondan al HOTEL.

12. DAÑOS A LAS INSTALACIONES

El huésped responderá por daños comprobados que le sean atribuibles a él, sus acompañantes, visitantes autorizados o mascotas. Antes de efectuar un cobro, EL HOTEL documentará el daño, su atribución y el costo real y razonable de reparación o reposición. No se aplicarán porcentajes adicionales ni penalidades automáticas por concepto de daño.

13. SEGURIDAD Y ACTIVIDADES PROHIBIDAS

- Realizar actividades ilícitas o contrarias a la ley.
- Alterar gravemente el orden o poner en riesgo a personas o bienes.
- Utilizar documentación falsa o adulterada.
- Manipular equipos de seguridad, emergencia o instalaciones sin autorización.
- El porte o tenencia de armas se sujetará exclusivamente a la legislación aplicable y a las medidas de seguridad del establecimiento.

14. PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES - ESCNNA

FOX HOTELES S.A.S. rechaza toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Los menores deberán cumplir los requisitos documentales aplicables y el HOTEL activará los protocolos de prevención, verificación y reporte previstos en el Código CIC-CPE-002.

15. EMERGENCIAS

En caso de emergencia, los usuarios deberán seguir las instrucciones del personal, utilizar las rutas de evacuación señalizadas y facilitar la actuación de los organismos de respuesta. Las salidas, equipos y rutas de emergencia deberán permanecer libres de obstrucciones.

16. VIDEOVIGILANCIA Y DATOS PERSONALES

Las áreas comunes, accesos y zonas operativas podrán estar videovigiladas con fines legítimos de seguridad. El tratamiento de imágenes y demás datos personales se realizará conforme a la Política CIC-PV-013, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la legislación vigente.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 03
		Página: 4 de 4
		Fecha: 05/08/2026

17. PQR Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Las peticiones, quejas y reclamaciones podrán presentarse mediante los canales oficiales del HOTEL. Las reclamaciones directas de consumidores serán gestionadas conforme a la Política CIC-PAGP-005 y dentro del término legal aplicable.

18. DERECHO DE ADMISIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

EL HOTEL podrá negar, restringir o finalizar la prestación del servicio únicamente por causas objetivas, razonables, verificables y compatibles con la ley, aplicando medidas proporcionales y sin discriminación. Cuando la decisión afecte una reserva o estadía, se documentará el hecho que la sustenta y se respetarán los derechos del consumidor.

19. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 300 de 1996 y Ley 2068 de 2020.
- Ley 679 de 2001, Ley 1098 de 2006 y Ley 1336 de 2009.
- Ley 1209 de 2008, Decreto 780 de 2016 y Resolución 929 de 2026.
- Ley 1480 de 2011.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015.
- Ley 1335 de 2009 y demás normas aplicables.

20. VIGENCIA

El presente Reglamento rige desde su publicación y permanecerá disponible en los canales oficiales del HOTEL. Las actualizaciones se aplicarán hacia el futuro y deberán conservar trazabilidad documental.

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