

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 1 de 11
		Fecha: 24/09/2026

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

Última actualización: 24 de septiembre de 2026

Bienvenido a HOTEL SUMMER CARTAGENA. Los presentes Términos y Condiciones regulan el proceso de reserva y la prestación del servicio de hospedaje. Le recomendamos leerlos antes de confirmar su reserva.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

- **Razón social:** FOX HOTELES S.A.S.
- **NIT:** 900.865.735-1
- **Registro Nacional de Turismo (RNT):** 40726
- **Nombre comercial:** Hotel Summer Cartagena
- **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
- **Correo electrónico:** reservas@hotelsummer.com.co
- **Página web:** www.hotelsummer.com.co
- **Protección al consumidor:** Superintendencia de Industria y Comercio – www.sic.gov.co

Estos son los canales oficiales para reservas, modificaciones, cancelaciones, ejercicio del derecho de retracto, solicitudes de reembolso y peticiones, quejas y reclamos (PQR). La recepción del hotel atiende las 24 horas.

3. INFORMACIÓN PREVIA, ACEPTACIÓN Y CONDICIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO

3.1 Información previa. Antes de finalizar cualquier reserva, y en especial cuando se realiza por la página web u otro medio electrónico, el consumidor puede consultar: características esenciales del servicio, fechas, número de huéspedes, categoría de habitación, servicios incluidos, precio por noche, precio total con impuestos, medios y condiciones de pago, tipo de tarifa, políticas de cancelación, No Show y salida anticipada, derecho de retracto cuando legalmente proceda, servicios adicionales y demás condiciones aplicables.

3.2 Resumen previo al pago. Antes de que el consumidor realice la transferencia o cualquier pago, EL HOTEL le envía, por el motor de reservas, correo electrónico o WhatsApp, un resumen de la reserva (fechas, huéspedes, habitación, servicios incluidos, precio total con impuestos, tipo de tarifa y condiciones de cancelación) con el enlace a estos Términos, para que verifique la información y corrija sus datos cuando corresponda. El resumen queda disponible para consulta, impresión o descarga.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 2 de 11
		Fecha: 24/09/2026

3.3 Aceptación y conservación de la evidencia. La aceptación de la reserva y de las condiciones aplicables es expresa y se acredita mediante los registros generados por el canal de contratación utilizado, incluyendo, cuando corresponda, la respuesta escrita del consumidor por correo electrónico o WhatsApp al resumen de su reserva, la confirmación de la reserva, los registros del motor de reservas o de la agencia u OTA, los comprobantes de pago y demás soportes de la transacción. Al ingresar al hotel y antes de la entrega de la habitación, el huésped firma la Tarjeta de Registro de Alojamiento, en la cual declara conocer y aceptar estas condiciones. EL HOTEL conserva estos registros de acuerdo con la normativa aplicable. La sola permanencia, el silencio o el uso del servicio no constituyen aceptación de cargos, penalidades u obligaciones económicas que no hayan sido informadas previamente.

3.4 Acuse de recibo, confirmación y conservación. Cuando la reserva se solicita en la página web, el consumidor recibe de inmediato en su correo electrónico el acuse de recibo con el detalle de la reserva y las instrucciones para pagar el anticipo. Por los demás canales, el acuse se envía por correo electrónico o WhatsApp a más tardar el día calendario siguiente. Recibido el anticipo, EL HOTEL envía la confirmación de la reserva (cláusula 4.1). El acuse y la confirmación incluyen, como mínimo, el detalle de la reserva, el precio total con impuestos, la forma de pago y el enlace a estos Términos en la versión vigente a esa fecha. EL HOTEL conserva la prueba de la relación de consumo.

3.5 Autoridad de protección al consumidor. En el sitio web de EL HOTEL se encuentra un enlace visible hacia la página oficial de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co), donde el consumidor puede consultar sus derechos.

4. RESERVAS Y PAGOS

4.1 Confirmación. Toda reserva está sujeta a disponibilidad y queda confirmada cuando EL HOTEL o el canal autorizado emite la confirmación, después de que el consumidor haya aceptado las condiciones aplicables y pagado el anticipo previsto en la cláusula 4.3. La confirmación indica, como mínimo: establecimiento, fechas, categoría de habitación, ocupación, precio total, servicios incluidos, tipo de tarifa y condiciones de cancelación.

4.2 Medios de pago aceptados. EL HOTEL no recibe pagos en línea. Los medios de pago son: (i) transferencia bancaria previa a la cuenta de FOX HOTELES S.A.S.; (ii) efectivo en la recepción del hotel; y (iii) tarjeta de crédito o débito por datáfono, de forma presencial en la recepción.

4.3 Anticipo. Para confirmar la reserva se solicita un anticipo del **veinte por ciento (20 %) del valor total**, mediante transferencia bancaria. El saldo se paga al momento del check-in, en efectivo, datáfono o transferencia.

4.4 Seguridad de los pagos. Las transferencias solo deben hacerse a cuentas bancarias a nombre de FOX HOTELES S.A.S., informadas por los canales oficiales de la cláusula 1. EL HOTEL nunca solicita datos de

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 3 de 11
		Fecha: 24/09/2026

tarjetas de crédito o débito por correo, WhatsApp, teléfono o chat. Ante cualquier duda sobre los datos bancarios recibidos, el consumidor debe verificarlos antes de pagar al +57 317 428 6518.

5. TARIFAS Y PRECIO TOTAL

Las tarifas se expresan en pesos colombianos (COP). Si se muestran valores en otra moneda, son solo referenciales. Las tarifas pueden variar antes de la confirmación según temporada, disponibilidad, categoría, ocupación y canal. Antes de concluir la contratación se informa el precio total, con los impuestos, tasas y cargos obligatorios incluidos. Los servicios opcionales solo se cobran cuando han sido informados y aceptados. EL HOTEL no traslada al huésped la contribución parafiscal para el turismo (artículo 40 de la Ley 300 de 1996, modificado por la Ley 2068 de 2020).

Una vez confirmada la reserva, EL HOTEL no modificará unilateralmente el precio pactado, salvo cambios solicitados y aceptados por el huésped o nuevos tributos impuestos por la ley, los cuales se informarán antes de aplicarse.

6. SERVICIOS INCLUIDOS Y ADICIONALES

Los servicios incluidos dependen de la tarifa confirmada. El desayuno solo se entiende incluido cuando la tarifa así lo indica. Los servicios adicionales con costo (como early check-in, late check-out y mascotas) solo generan cobro cuando estén disponibles, su precio haya sido informado al huésped antes de prestarse y este los haya solicitado o aceptado.

7. CHECK-IN Y CHECK-OUT

- **Check-in:** a partir de las 3:00 p.m.
- **Check-out:** hasta las 12:00 m. (mediodía).
- La recepción funciona las 24 horas. Si su llegada será tarde en la noche o en la madrugada, le pedimos informarlo por los canales oficiales para mantener su reserva activa.
- El early check-in y el late check-out están sujetos a disponibilidad el mismo día; 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. El valor exacto se informa antes de prestar el servicio y solo se cobra si el huésped lo acepta previamente.

8. MODIFICACIONES

Las modificaciones de fechas, categoría u ocupación están sujetas a disponibilidad y a la tarifa vigente para las nuevas condiciones. Cualquier diferencia se informa antes de ejecutar el cambio. Si la nueva tarifa es menor, la diferencia a favor del huésped se devuelve conforme a la cláusula 12. Para efectos de la cláusula

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 4 de 11
		Fecha: 24/09/2026

9, un cambio de fechas solicitado dentro de los cinco (5) días previos a la llegada que implique reducir noches se trata como cancelación parcial, y la penalidad del 20 % se calcula solo sobre el valor de las noches suprimidas.

9. CANCELACIONES

9.1 Cancelación sin penalidad. El huésped puede cancelar su reserva **sin ningún costo** hasta las 11:59 p.m. (hora de Colombia) del **quinto (5.º) día calendario anterior a la fecha de llegada**. En ese caso se devuelve el 100 % de lo pagado.

Ejemplo: para una llegada el 20 de octubre, la cancelación es gratuita hasta las 11:59 p.m. del 15 de octubre.

9.2 Cancelación con penalidad. Las cancelaciones recibidas después de ese plazo tienen una penalidad del **veinte por ciento (20 %) del valor total de la reserva**. Si la cancelación es parcial (menos noches o habitaciones), la penalidad se calcula solo sobre el valor de lo cancelado. El valor pagado por encima de la penalidad se devuelve al huésped conforme a la cláusula 12.

9.3 Cómo cancelar. La cancelación debe hacerse por escrito al correo reservas@hotelsummer.com.co o al WhatsApp +57 317 428 6518, indicando el número de reserva. Se tiene en cuenta la fecha y hora de recepción del mensaje. EL HOTEL confirma la cancelación por escrito con un número de radicado.

9.4 Retracto. Si la reserva cumple las condiciones del derecho de retracto (cláusula 13), este prevalece y no se aplica ninguna penalidad.

9.5 No acumulación. Las penalidades de cancelación (cláusula 9), No Show (cláusula 10) y salida anticipada (cláusula 11) no son acumulables sobre una misma reserva ni sobre las mismas noches.

9.6 Tarifas con condiciones particulares. Las tarifas especiales, promocionales, corporativas o con condiciones particulares podrán establecer condiciones específicas de cancelación, las cuales se informan de manera clara, destacada y previa a la contratación y constan en la confirmación de la reserva, respetando en todo caso los derechos irrenunciables establecidos por la legislación aplicable.

10. NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

10.1 Cuándo hay 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.

10.2 Penalidad. 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 conforme a la cláusula 12. Nunca se cobrará el 100 % por concepto de No Show.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 5 de 11
		Fecha: 24/09/2026

10.3 Efecto sobre la reserva. El No Show libera la totalidad de la reserva, salvo que el huésped haya informado su llegada tardía, caso en el cual se mantiene.

11. SALIDA ANTICIPADA

Si el huésped decide finalizar su estadía antes de la fecha de salida confirmada, debe informarlo en recepción o por los canales oficiales. 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 (en la tarifa estándar, las de la cláusula 9.2), previamente informadas y aceptadas por el huésped, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan cuando exista incumplimiento imputable a EL HOTEL.

Si la salida anticipada se debe a un incumplimiento de EL HOTEL en los servicios ofrecidos o pactados, no se aplica penalidad y el huésped podrá elegir entre la prestación de otro servicio de la misma calidad o el reembolso o compensación del precio del servicio incumplido (artículo 63 de la Ley 300 de 1996).

12. PROCEDIMIENTO Y PLAZO DE REEMBOLSO

12.1 Alcance. Este procedimiento aplica a todo saldo a favor del huésped: cancelaciones, No Show, salida anticipada, modificaciones, retracto, sobreventa y demás casos en los que, conforme a la ley o a las condiciones contractuales aplicables, exista un saldo a favor del huésped.

12.2 Información para efectuar la devolución. Para realizar una devolución mediante transferencia bancaria, EL HOTEL solicitará al huésped, por el correo reservas@hotelsummer.com.co, los datos necesarios para efectuar el pago de forma segura y verificar razonablemente la titularidad de la cuenta con el fin de prevenir fraude: la autorización de devolución del titular de la reserva y la certificación bancaria de la cuenta de destino, la cual debe estar a nombre de quien realizó el pago o del titular de la reserva. Cuando el pago se haya realizado con tarjeta en el datáfono del hotel, la devolución podrá aplicarse sobre la misma tarjeta o por el medio que acuerden las partes. En ningún caso los requisitos administrativos o de verificación podrán desconocer o impedir el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos al consumidor.

12.3 Plazo. EL HOTEL realizará la devolución por transferencia en un plazo de **tres (3) a cinco (5) días hábiles** contados desde la recepción completa y correcta de esa información, y enviará al huésped el soporte de la transferencia. En el caso del derecho de retracto, la devolución nunca superará el término legal de quince (15) días calendario contados desde su ejercicio (Ley 2439 de 2024 y Sentencia C-192 de 2026), siempre que el huésped haya suministrado los datos correctos y completos.

12.4 Sin descuentos adicionales. EL HOTEL asume los costos de la transferencia. Del valor a devolver solo se descuenta la penalidad aplicable según estos Términos; en el retracto no se descuenta ni retiene suma alguna.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 6 de 11
		Fecha: 24/09/2026

13. DERECHO DE RETRACTO

13.1 Cuándo procede. 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 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.

13.2 Cómo ejercerlo. Enviando un correo a reservas@hotelsummer.com.co con el asunto "RETRACTO – Reserva N.º ____", indicando nombre del titular y número de reserva. EL HOTEL confirma la recepción con un número de radicado que incluye fecha y hora.

13.3 Efecto. EL HOTEL devuelve la **totalidad** del dinero pagado, sin descuentos ni retenciones, por el mismo medio de pago o por el que acuerden las partes (cláusula 12), dentro del término máximo legal de quince (15) días calendario.

13.4 Cuándo no procede. Cuando la estadía ya comenzó (check-in realizado) o debe comenzar antes de que transcurran los cinco (5) días hábiles del término legal, en las reservas hechas presencialmente en recepción y en los demás casos exceptuados por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

14. PÓLIZAS Y SEGUROS

FOX HOTELES S.A.S. mantiene la póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes y a terceros exigida a los prestadores de alojamiento turístico por el artículo 32 de la Ley 2068 de 2020. Esta póliza no genera cobro adicional al huésped.

Seguro hotelero opcional. Además de la póliza legal, EL HOTEL ofrece un seguro hotelero de adquisición **voluntaria**. No está incluido en la tarifa ni se agrega automáticamente a la cuenta: 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. REGISTRO, IDENTIDAD Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

Todo huésped debe presentar un documento de identidad válido y suministrar la información legalmente requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA), el reporte SIRE de Migración Colombia para extranjeros y demás reportes aplicables. EL HOTEL puede realizar verificaciones razonables para prevenir el fraude y el uso indebido de medios de pago, sin imponer requisitos desproporcionados ni desconocer reservas legítimamente pagadas o autorizadas.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 7 de 11
		Fecha: 24/09/2026

16. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES – PREVENCIÓN DE LA ESCNNA

16.1 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 (artículo 3 del Código de la Infancia y la Adolescencia). Todo menor debe presentar su documento de identidad y, cuando viaje con personas distintas de sus padres o representantes legales, la autorización correspondiente.

16.2 Tarifas para niños. Los niños 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 correspondiente a la ocupación de la habitación y se cuenta dentro de su capacidad máxima. El valor total se informa antes de confirmar la reserva.

16.3 ADVERTENCIA: 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 toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), aplica su Código de Conducta y reporta a las autoridades competentes cualquier situación sospechosa.

17. IVA Y BENEFICIOS TRIBUTARIOS

Los impuestos se aplican conforme a la legislación tributaria vigente. Los servicios turísticos que legalmente puedan tratarse como exentos de IVA para no residentes en Colombia recibirán dicho tratamiento únicamente cuando se acrediten oportunamente los requisitos y documentos exigidos por la DIAN y demás autoridades competentes. Si no se acreditan, se aplicará el tratamiento tributario general vigente, lo cual se informará al huésped antes del cobro.

18. HABITACIONES Y ÁREAS LIBRES DE HUMO

Está prohibido fumar en habitaciones y en las áreas donde la ley lo restringe (Ley 1335 de 2009). Si el incumplimiento genera una necesidad real de limpieza especializada, desodorización o recuperación, únicamente podrán cobrarse los costos efectivamente comprobados, razonables y sustentados. No se aplican multas porcentuales automáticas.

19. DAÑOS A BIENES DEL HOTEL

El huésped responde por los daños efectivamente ocasionados por él, sus acompañantes, visitantes autorizados o mascotas, cuando exista evidencia suficiente de su ocurrencia y atribución. Todo valor reclamado se sustenta en soportes objetivos, como fotografías, inventarios, reportes técnicos, facturas, cotizaciones o costos razonables de reparación o reposición. El huésped puede conocer y controvertir los

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 8 de 11
		Fecha: 24/09/2026

soportes. **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.

20. OBJETOS DE VALOR Y OBJETOS OLVIDADOS

20.1 Objetos de valor. Las habitaciones cuentan con cajillas de seguridad para objetos personales. Ninguna disposición de estos Términos limita las responsabilidades que legalmente correspondan a EL HOTEL.

20.2 Objetos olvidados. Todo objeto encontrado en las habitaciones o áreas del hotel se registra (fecha, habitación, descripción y estado) y se guarda bajo custodia. EL HOTEL informa al huésped por el teléfono o correo registrado en la reserva.

- El objeto puede recogerse en recepción, presentando documento de identidad, o enviarse a la dirección que indique el huésped, con costo de envío a su cargo, previamente informado.
- Los alimentos, bebidas y productos perecederos o de higiene personal abiertos se desechan el mismo día por razones sanitarias.
- 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.

21. MASCOTAS

EL HOTEL acepta mascotas bajo las siguientes condiciones:

- Una (1) mascota por habitación, informada al momento de la reserva y sujeta a disponibilidad de habitaciones habilitadas.
- 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 y nunca puede quedarse sola en la habitación.
- En áreas comunes debe ir con collar y trailla. 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 19 (solo costos comprobados).

22. PISCINA Y ÁREAS COMUNES

La piscina, ubicada en el piso 8, funciona de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Su uso está sujeto al reglamento publicado en el lugar, a la capacidad, la señalización, las condiciones de seguridad y calidad del agua y el mantenimiento (Ley 1209 de 2008). Los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable. Las restricciones por seguridad o mantenimiento se informan oportunamente y no exoneran a EL HOTEL de sus obligaciones legales.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 9 de 11
		Fecha: 24/09/2026

23. DERECHO DE ADMISIÓN

EL HOTEL podrá negar el ingreso o finalizar la prestación del servicio únicamente por causas objetivas, razonables y legalmente justificadas, como fraude documental, actividades ilícitas, riesgos ciertos para la seguridad o incumplimientos graves que afecten la convivencia. Nunca se ejercerá con fines discriminatorios ni como represalia por el ejercicio de derechos del consumidor. Si la terminación de la prestación obedece a una causa objetiva, razonable y legalmente justificada imputable al huésped, los efectos económicos de la terminación se determinan conforme a las condiciones de la tarifa contratada, los servicios efectivamente prestados, los daños comprobados (cláusula 19) 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 (cláusula 28).

24. PARQUEADERO

El parqueadero es **sin costo** para los huéspedes y está sujeto a disponibilidad. Solo se entiende garantizado cuando ha sido confirmado expresamente en la reserva.

25. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y VIDEOVIGILANCIA

FOX HOTELES S.A.S. trata los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en la página web www.hotelsummer.com.co. En los canales en que se recogen datos (motor de reservas, formularios de contacto, WhatsApp y asistente virtual) se informa la finalidad del tratamiento y se remite a esta política; la autorización se obtiene por escrito, verbalmente o mediante conductas inequívocas del titular (Decreto 1074 de 2015), y en la Tarjeta de Registro de Alojamiento. Para consultas o reclamos sobre sus datos, escriba a reservas@hotelsummer.com.co. Las áreas comunes y accesos pueden estar videovigilados con fines legítimos de seguridad, lo cual se informa mediante avisos; no hay cámaras en espacios donde exista expectativa razonable de privacidad.

26. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Las PQR 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 consumidor 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.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 10 de 11
		Fecha: 24/09/2026

27. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Cuando la prestación se vea afectada por caso fortuito, fuerza mayor, orden de autoridad competente o un hecho ajeno al control razonable de EL HOTEL, las partes actuarán de buena fe para aplicar la solución legal y contractual correspondiente. Esta cláusula no exonera a EL HOTEL de sus deberes de información, reembolso, reubicación, compensación, seguridad u otras obligaciones legalmente exigibles.

28. INCUMPLIMIENTO Y SOBREVENTA

Garantía de calidad del servicio. EL HOTEL responde por la calidad, idoneidad y seguridad del servicio de hospedaje (artículos 6 y 7 de la Ley 1480 de 2011). Si durante la estadía la habitación o algún servicio presenta fallas, el huésped puede reportarlo en recepción; EL HOTEL lo corregirá oportunamente o lo cambiará a otra habitación de igual o superior categoría, sin costo. Si no es posible, se aplica lo previsto en el párrafo siguiente.

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.

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 adoptará las medidas razonables y legalmente exigibles para hacer efectiva la reubicación del huésped.

29. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD

Cada promoción se publica junto con sus propios términos y condiciones, que indican de forma clara: fechas de inicio y fin de la vigencia, precio, servicios incluidos, restricciones, número de cupos o unidades disponibles cuando la oferta sea limitada, y forma de acceder a ella (artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 y Circular Única de la SIC). La publicidad obliga a EL HOTEL en los términos informados. No se usan expresiones ambiguas sobre disponibilidad o cupos que impidan al consumidor conocer una condición esencial de la oferta.

30. RESERVAS REALIZADAS MEDIANTE TERCEROS

Las reservas efectuadas mediante agencias, operadores u otras plataformas se rigen por las condiciones específicas de la tarifa contratada, informadas al consumidor antes de la compra y consignadas en la confirmación de la reserva, sin perjuicio de los derechos establecidos por la legislación colombiana. EL

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-TER-003
		Versión: 03
		Página: 11 de 11
		Fecha: 24/09/2026

HOTEL respeta las condiciones efectivamente confirmadas al consumidor. Ningún intermediario puede atribuir a EL HOTEL cargos o penalidades no autorizados por este o por la ley.

31. MODIFICACIONES DE ESTOS TÉRMINOS

FOX HOTELES S.A.S. podrá actualizar estos Términos para adecuarlos a cambios legales, regulatorios, tecnológicos u operativos. Las modificaciones se aplican hacia el futuro: a cada reserva se aplica la versión vigente al momento de su confirmación, y los cambios no afectan las condiciones de reservas ya confirmadas, salvo cuando una norma imperativa disponga lo contrario. Las versiones anteriores se conservan como evidencia histórica.

32. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 300 de 1996 y sus modificaciones, incluida la Ley 2068 de 2020.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, modificada por la Ley 2439 de 2024, y Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional.
- Decreto 1074 de 2015 y Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Ley 679 de 2001, Ley 1098 de 2006 y Ley 1336 de 2009.
- Ley 1335 de 2009.
- Ley 1209 de 2008 y normas vigentes aplicables a piscinas.
- Estatuto Tributario y su reglamentación.
- Código Civil, Código de Comercio y demás normas aplicables.

33. PREVALENCIA Y ACEPTACIÓN FINAL

Los presentes Términos y Condiciones complementan el Contrato de Hospedaje CIC-CH-001 y desarrollan las condiciones generales aplicables a la reserva y prestación del servicio. Las condiciones particulares de cada reserva serán las informadas y confirmadas al consumidor por el canal de contratación correspondiente. En caso de diferencia entre ambos documentos, se aplicará la condición más favorable al huésped.

Las condiciones específicas confirmadas en la reserva forman parte del contrato. En caso de contradicción entre una política interna y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalece la norma. La aceptación de estos Términos puede acreditarse cuando legalmente corresponda y no se extiende a cargos o penalidades no informados previamente.

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