

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)	Código: CIC-POL-001
		Versión: 03
		Página: 1 de 5
		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

La presente Política regula las condiciones aplicables a las reservas, modificaciones, cancelaciones, reembolsos y no presentación (No Show) de los servicios de hospedaje ofrecidos por HOTEL SUMMER CARTAGENA.

Hace parte integral de la información suministrada al consumidor antes de la contratación y complementa el Contrato de Hospedaje, los Términos y Condiciones y las demás políticas publicadas por el HOTEL.

3. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

La reserva quedará confirmada cuando:

- El HOTEL confirme la disponibilidad.
- El consumidor acepte las condiciones aplicables.
- Se cumplan las condiciones de pago informadas para la tarifa seleccionada.
- El HOTEL emita la confirmación correspondiente.

El HOTEL podrá solicitar información adicional para validar la reserva y prevenir situaciones de fraude o uso indebido de medios de pago.

3. INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR

Antes de confirmar una reserva, el consumidor podrá consultar gratuitamente:

- Términos y Condiciones.
- Contrato de Hospedaje.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)	Código: CIC-POL-001
		Versión: 03
		Página: 2 de 5
		Fecha: 05/08/2026

- Política de Servicios Incluidos y Servicios Adicionales.
- Política de Protección de Datos Personales.
- Política de Mascotas.
- Reglamento de Convivencia y Uso de las Instalaciones.
- Política de PQR.
- Demás políticas publicadas por el HOTEL.

4. MODIFICACIONES DE LA RESERVA

El huésped podrá solicitar modificaciones relacionadas con:

- Fecha de ingreso.
- Fecha de salida.
- Tipo de habitación.
- Número de huéspedes.

Las modificaciones estarán sujetas a:

- Disponibilidad.
- Condiciones de la tarifa contratada.
- Tarifas vigentes para las nuevas fechas solicitadas.

Cuando exista diferencia tarifaria, esta será informada previamente al consumidor para su aceptación.

Las tarifas promocionales, descuentos especiales o campañas comerciales podrán tener restricciones específicas que serán informadas antes de la contratación.

5. CANCELACIÓN SIN PENALIDAD

Como beneficio comercial otorgado por HOTEL SUMMER CARTAGENA, el consumidor podrá cancelar su reserva sin cargo cuando informe la cancelación con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas antes de la hora establecida para el check-in.

6. CANCELACIONES CON MENOS DE 72 HORAS

Cuando la cancelación se realice con menos de setenta y dos (72) horas de anticipación, el HOTEL aplicará exclusivamente lo permitido por el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, modificado por la Ley 2068 de 2020.

En consecuencia, podrá:

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)	Código: CIC-POL-001
		Versión: 03
		Página: 3 de 5
		Fecha: 05/08/2026

- Retener el anticipo previamente pactado; o
- Cobrar hasta el veinte por ciento (20%) del valor total de los servicios contratados.

En ningún caso se aplicarán simultáneamente ambos conceptos.

7. TARIFAS PROMOCIONALES Y OFERTAS ESPECIALES

Las promociones, descuentos, paquetes especiales y tarifas promocionales informarán claramente:

- Vigencia.
- Condiciones.
- Restricciones.
- Disponibilidad.

Las condiciones particulares de estas tarifas prevalecerán sobre las disposiciones generales de esta Política cuando hayan sido informadas previamente al consumidor.

8. NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

Se considera No Show la no presentación del huésped en la fecha prevista de ingreso sin cancelación previa oportuna.

En estos casos, el HOTEL aplicará únicamente las consecuencias autorizadas por la legislación colombiana vigente y por las condiciones informadas al momento de la contratación.

No se impondrán multas o penalidades distintas a las permitidas por la ley.

9. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Cuando el consumidor demuestre que no pudo utilizar el servicio debido a circunstancias constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditadas, el HOTEL analizará individualmente la situación y aplicará las medidas legalmente procedentes.

10. REEMBOLSOS

Cuando proceda un reembolso:

- Se devolverá el saldo correspondiente descontando únicamente los valores autorizados por la legislación aplicable.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)	Código: CIC-POL-001
		Versión: 03
		Página: 4 de 5
		Fecha: 05/08/2026

- La devolución podrá efectuarse por el mismo medio de pago utilizado o por otro acordado entre las partes.
- Los tiempos de devolución podrán variar de acuerdo con la entidad financiera o el medio de pago utilizado.

11. CANCELACIONES A TRAVÉS DE TERCEROS

Cuando la reserva haya sido realizada mediante agencias de viaje, operadores turísticos, plataformas de reservas en línea u otros intermediarios, las solicitudes de cancelación, modificación o reembolso deberán tramitarse también conforme a las condiciones y procedimientos establecidos por dichos intermediarios.

12. CANALES PARA CANCELAR O MODIFICAR RESERVAS

Las solicitudes podrán presentarse mediante:

- Página web oficial.
- WhatsApp oficial.
- Correo electrónico.
- Recepción.
- Agencia o plataforma donde se efectuó la reserva.

El HOTEL procurará confirmar la recepción de la solicitud por el mismo medio utilizado por el consumidor o por otro canal de contacto disponible.

13. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

Cuando legalmente proceda, el consumidor podrá ejercer los derechos previstos en la Ley 1480 de 2011 respecto del retracto o reversión del pago, conforme a las condiciones, excepciones y requisitos establecidos por dicha normativa.

14. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

FOX HOTELES S.A.S. aplicará esta Política conforme a los principios de:

- Buena fe.
- Transparencia.
- Información suficiente.
- Equilibrio contractual.
- Protección de los derechos del consumidor.

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

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)	Código: CIC-POL-001
		Versión: 03
		Página: 5 de 5
		Fecha: 05/08/2026

Ninguna disposición de esta Política podrá interpretarse como limitación de los derechos reconocidos por la legislación colombiana.

15. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La presente Política permanecerá disponible para consulta permanente en los canales oficiales del HOTEL y podrá ser consultada antes de la confirmación de cualquier reserva.

16. ACTUALIZACIONES

FOX HOTELES S.A.S. podrá actualizar esta Política cuando existan cambios legales, operativos o comerciales.

Las modificaciones únicamente aplicarán a reservas realizadas con posterioridad a su publicación.

17. LEGISLACIÓN APLICABLE

La presente Política se interpreta conforme a:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 300 de 1996.
- Ley 2068 de 2020.
- Ley 1480 de 2011.
- Ley 527 de 1999.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015.
- Código de Comercio.
- Demás normas colombianas aplicables.

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

FOX HOTELES S.A.S. promueve relaciones transparentes con los consumidores, garantizando información clara y suficiente sobre las condiciones de reserva, cancelación, modificación y hospedaje, conforme a la legislación colombiana y a los principios de protección al consumidor.

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