

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES	Código: CIC-RGL-001
		Versión: 03
		Página: 1 de 6
		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

Establecer las normas de convivencia, seguridad y uso de las instalaciones del HOTEL SUMMER CARTAGENA, promoviendo una estancia segura, tranquila, respetuosa y acorde con la legislación colombiana.

El presente Reglamento complementa el Contrato de Hospedaje, los Términos y Condiciones y las demás políticas publicadas por el HOTEL.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a huéspedes, acompañantes, visitantes autorizados, proveedores, contratistas y cualquier persona que ingrese o permanezca en las instalaciones del HOTEL.

4. REGISTRO

Toda persona hospedada deberá:

- Presentar un documento de identidad válido.
- Suministrar la información requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA).
- Cumplir los requisitos legales aplicables para el registro de huéspedes.

El HOTEL podrá solicitar información adicional cuando sea requerida por la legislación vigente o por razones 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: 2 de 6
		Fecha: 05/08/2026

5. CHECK-IN Y CHECK-OUT

- Check-In: desde las 3:00 p.m.
- Check-Out: hasta las 12:00 m.
- Los ingresos anticipados (Early Check-In) y salidas posteriores (Late Check-Out) estarán sujetos a disponibilidad, condiciones operativas y tarifas previamente informadas.

6. OCUPACIÓN DE LAS HABITACIONES

Las habitaciones únicamente podrán ser ocupadas por las personas debidamente registradas.

Cualquier modificación relacionada con la ocupación deberá ser informada previamente a recepción y estará sujeta a autorización del HOTEL.

7. VISITANTES

Los visitantes deberán registrarse cuando corresponda y cumplir las medidas de seguridad establecidas por el HOTEL.

El ingreso podrá estar sujeto a horarios, controles de acceso y demás condiciones operativas aplicables.

8. CONVIVENCIA

Los huéspedes y visitantes deberán mantener una conducta respetuosa hacia las demás personas.

Se solicita evitar ruidos excesivos, especialmente entre las 10:00 p.m. y las 7:00 a.m., así como cualquier conducta que afecte la tranquilidad, seguridad o descanso de otros huéspedes.

9. USO DE LA PISCINA

La piscina deberá utilizarse respetando las normas de seguridad, convivencia e higiene.

Los usuarios deberán:

- Ducharse antes de ingresar.
- Respetar horarios y aforos.
- Supervisar permanentemente a los menores de edad.
- Abstenerse de ingresar recipientes de vidrio.
- Acatar las instrucciones del personal autorizado.

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 6
		Fecha: 05/08/2026

El HOTEL adopta las medidas de seguridad exigidas por la legislación colombiana para la operación de piscinas y los usuarios deberán utilizar las instalaciones de manera responsable.

La utilización de la piscina se encuentra regulada además por la Política de Seguridad y Uso de la Piscina publicada por el HOTEL.

10. RESTAURANTE Y ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Los usuarios deberán respetar los horarios de atención, las normas de higiene, seguridad y convivencia establecidas para estas áreas.

11. ZONAS LIBRES DE HUMO

De conformidad con la legislación colombiana vigente, está prohibido fumar en las áreas donde la ley así lo disponga.

Las zonas autorizadas estarán debidamente señalizadas.

12. MASCOTAS

Cuando el HOTEL admita mascotas, deberán cumplirse las condiciones establecidas en la Política de Mascotas vigente.

El ingreso de mascotas estará sujeto a disponibilidad y a las condiciones previamente informadas al consumidor.

13. OBJETOS PERSONALES Y OBJETOS OLVIDADOS

De conformidad con la Ley 1335 de 2009, está prohibido fumar en las habitaciones y áreas donde la ley lo establezca.

Los costos derivados de daños o limpiezas especializadas ocasionadas por el incumplimiento podrán ser cobrados previa verificación y soporte correspondiente.

14. SEGURIDAD

No está permitido:

- Realizar actividades ilícitas.
- Alterar el orden público.
- Desarrollar conductas que comprometan la seguridad de las personas o las instalaciones.

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 6
		Fecha: 05/08/2026

- Utilizar las instalaciones para fines distintos a los autorizados por el HOTEL.

El porte o tenencia de armas estará sujeto exclusivamente a las autorizaciones y condiciones previstas por la legislación colombiana.

15. PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

FOX HOTELES S.A.S. rechaza de manera absoluta toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

El HOTEL dará cumplimiento a la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, la Ley 1098 de 2006 y demás normas aplicables.

Los menores de edad deberán cumplir los requisitos documentales exigidos por la legislación colombiana para su alojamiento.

16. EMERGENCIAS

En caso de emergencia, los huéspedes deberán:

- Atender las instrucciones del personal autorizado.
- Utilizar las rutas de evacuación señalizadas.
- Dirigirse a los puntos de encuentro establecidos.

Facilitar las acciones de atención y respuesta de los organismos competentes.

17. VIDEOVIGILANCIA

Las áreas comunes y accesos del HOTEL podrán encontrarse videovigilados con fines de seguridad.

El tratamiento de imágenes se realizará conforme a la Política de Videovigilancia y a la legislación vigente sobre protección de datos personales.

18. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las solicitudes podrán presentarse mediante los canales oficiales del HOTEL.

Su atención se realizará conforme a la Política de Atención al Consumidor y Gestión de PQR vigente.

19. DERECHO DE ADMISIÓN

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: 5 de 6
		Fecha: 05/08/2026

El HOTEL podrá ejercer el derecho de admisión o restringir la permanencia únicamente por causas objetivas, razonables y compatibles con la legislación colombiana.

El derecho de admisión nunca será ejercido con fines discriminatorios y se aplicará conforme a la Política de Igualdad, No Discriminación y Derecho de Admisión vigente.

20. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

El HOTEL podrá suspender o dar por terminado el servicio cuando exista:

- Incumplimiento grave de las obligaciones del huésped.
- Riesgo para la seguridad de las personas o instalaciones.
- Alteración grave de la convivencia.
- Uso de documentación falsa.
- Realización de actividades ilícitas.
- Cualquier otra causa legal o contractual que lo justifique.

Lo anterior se realizará respetando los derechos reconocidos por la legislación colombiana y la protección al consumidor.

21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por huéspedes y visitantes será tratada conforme a la Política General de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Privacidad y la legislación vigente en materia de protección de datos.

22. ACTUALIZACIONES

El presente Reglamento podrá ser actualizado por cambios legales, operativos, comerciales o de seguridad.

La versión vigente permanecerá disponible para consulta en los canales oficiales del HOTEL.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este Reglamento se interpreta conforme a:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 300 de 1996.
- Ley 679 de 2001.
- Ley 1098 de 2006.

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: 6 de 6
		Fecha: 05/08/2026

- Ley 1209 de 2008.
- Ley 1336 de 2009.
- Ley 1480 de 2011.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 2068 de 2020.
- Decreto 1074 de 2015.
- Decreto 780 de 2016.
- Demás normas aplicables.

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

FOX HOTELES S.A.S. promueve una convivencia respetuosa, segura e incluyente, garantizando el uso adecuado de las instalaciones, la protección de los derechos de los consumidores, la seguridad de las personas y el cumplimiento de la legislación colombiana vigente.

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