

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE	Código: CIC-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 1 de 8
		Fecha: 05/08/2026

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

Última actualización: 05 de Julio de 2026

Bienvenido a HOTEL SUMMER CARTAGENA. Los presentes Términos y Condiciones regulan el proceso de reserva y la prestación del servicio de hospedaje.

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

Los presentes Términos y Condiciones regulan el proceso de reserva, contratación y prestación de los servicios de hospedaje ofrecidos por FOX HOTELES S.A.S. a través de cualquiera de sus canales de comercialización.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplican para todas las reservas realizadas por:

- Página web.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Recepción.
- Agencias de viaje.
- Operadores turísticos.
- Plataformas de reservas en línea.
- Cualquier canal autorizado por el Hotel.

La realización de una reserva implica la aceptación integral de estos términos.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 2 de 8
		Fecha: 05/08/2026

4. INFORMACIÓN PREVIA

Antes de efectuar una reserva, el consumidor podrá consultar:

- Contrato de Hospedaje.
- Política de Reservas, Cancelaciones, Modificaciones y No Show.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Política de Servicios Incluidos y Servicios Adicionales.
- Política de PQR.
- Reglamento de Convivencia y Uso de las Instalaciones.
- Demás políticas publicadas por el HOTEL.

5. RESERVAS

Toda reserva estará sujeta a disponibilidad.

La reserva se considerará confirmada cuando exista:

- Exista 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 fraudes.

6. TARIFAS

Las tarifas:

- Se expresan en pesos colombianos (COP).
- Pueden variar según temporada, disponibilidad y canal de venta.
- Corresponden exclusivamente a los servicios expresamente informados.
- No incluyen servicios adicionales que no hayan sido contratados.

7. SERVICIOS INCLUIDOS

Los servicios incluidos dependerán de la tarifa seleccionada y serán informados antes de la confirmación de la reserva.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 3 de 8
		Fecha: 05/08/2026

Podrán incluir, según corresponda:

- Alojamiento.
- Uso de habitación.
- Piscina en horarios establecidos.
- Wi-Fi.
- Desayuno cuando la tarifa lo contemple.
- Parqueadero cuando aplique.
- Servicios expresamente informados en la reserva.

8. SERVICIOS ADICIONALES

Podrán generar cobro independiente cuando sean solicitados o aceptados expresamente por el huésped:

- Restaurante.
- Bar.
- Lavandería.
- Decoraciones.
- Early Check-In.
- Late Check-Out.
- Seguro Hotelero.
- Otros servicios complementarios.

Ningún servicio adicional será cobrado sin información y aceptación previa.

9. CHECK-IN Y CHECK-OUT

- **Check-In:** 3:00 p.m.
- **Check-Out:** 12:00 m.
- **Early Check-In y Late Check-Out:** Los ingresos anticipados y salidas posteriores estarán sujetos a disponibilidad y podrán generar cargos adicionales previamente informados.

10. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y NO SHOW

Las cancelaciones, modificaciones y casos de no presentación se regirán por la Política de Reservas, Cancelaciones, Modificaciones y No Show vigente.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 4 de 8
		Fecha: 05/08/2026

Cancelaciones

- Como política comercial del HOTEL, el consumidor podrá cancelar sin cargo cuando informe la cancelación con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas antes del check-in.
- Cuando la cancelación se realice con menos de setenta y dos (72) horas de anticipación, el HOTEL aplicará únicamente lo permitido por el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, modificado por la Ley 2068 de 2020.

Modificaciones

- Las solicitudes estarán sujetas a disponibilidad y podrán generar diferencias tarifarias que serán informadas previamente al consumidor.

No Show

La no presentación sin cancelación oportuna dará lugar únicamente a las consecuencias autorizadas por la legislación colombiana vigente.

11. DERECHO DE RETRACTO

Aplica únicamente para compras realizadas por medios no tradicionales o a distancia, de conformidad con la Ley 1480 de 2011.

12. SEGURO HOTELERO

- El Seguro Hotelero es voluntario.
- No constituye requisito para acceder al hospedaje.
- Su valor, coberturas, exclusiones y condiciones serán informados previamente y solo será cobrado cuando exista aceptación expresa del huésped.

13. POLÍTICA DE HABITACIONES LIBRES DE HUMO

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.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 5 de 8
		Fecha: 05/08/2026

14. PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En FOX HOTELES S.A.S. estamos comprometidos en la lucha contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, condiciones durante el check-in: Todo menor de edad debe estar acompañado del padre o la Madre y aportar registro civil. En caso de estar el menor con personas diferentes a sus padres deben aportar documento notariado y autenticado en el que se certifique que el menor está autorizado por sus padres para ingresar al hotel.

15. CONTROL DE FRAUDE DE TARJETAS

Con el fin de proteger de fraude a los propietarios de tarjetas de crédito/débito, el huésped debe presentar obligatoriamente en el check-in:

- 1) la tarjeta de crédito / débito utilizado para hacer la reserva en línea.
- 2) documento de identidad físico del titular de la tarjeta.

El Hotel se reserva el derecho de rechazar al huésped en el check-in, por no cumplir con este requisito.

El Hotel puede cancelar una reservación confirmada, si se sospecha que se ha hecho uso de una tarjeta fraudulenta, por lo tanto, el titular de la tarjeta que se utilizará como medio de garantía, deberá ser el mismo que realice la reserva y disfrute de los servicios del Hotel. En caso contrario, es necesario que se comunique a Reservas al correo electrónico: reservas@hotelsummer.com.co.

16. IVA

El IVA aplica solo a **residentes en Colombia**.

Extranjeros y colombianos que viven en el exterior pueden estar exentos si presentan al **check-in**:

- **Pasaporte** con sello migratorio vigente (PIP-3, PIP-5, PIP-6, PIP-10)
- **Visa temporal válida** (TP-7, TP-11, TP-12)
- **Colombianos en el exterior:** documento que acredite residencia fuera del país

Sin estos documentos, se aplicará el 19% de IVA según la ley colombiana.

17. DAÑOS A LAS INSTALACIONES

El huésped será responsable por los daños ocasionados a habitaciones, mobiliario, equipos, lencería o bienes del Hotel cuando estos sean atribuibles a él, sus acompañantes o visitantes.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 6 de 8
		Fecha: 05/08/2026

18. OBJETOS PERDIDOS

Los objetos olvidados serán gestionados conforme a la Política de Objetos Olvidados y Objetos de Valor vigente.

19. VISITANTES

El ingreso de visitantes estará sujeto a las condiciones de seguridad y registro definidas por el HOTEL.

20. MASCOTAS

El ingreso de mascotas estará sujeto a la política vigente del Hotel y a las condiciones informadas al momento de la reserva.

21. PISCINA Y ÁREAS COMUNES

Su uso estará sujeto a horarios, capacidad, condiciones climáticas y normas de seguridad establecidas por el Hotel.

22. DERECHO DE ADMISIÓN

El HOTEL podrá negar o finalizar la prestación del servicio únicamente por causas objetivas, razonables y compatibles con la legislación colombiana.

El derecho de admisión nunca se ejercerá con fines discriminatorios.

23. PARQUEADERO

El Hotel dispone de un parqueadero, su uso está sujeto a disponibilidad y reglamentación interna.

24. ACTIVIDADES ILÍCITAS

Está prohibido utilizar las instalaciones para actividades ilícitas, incluyendo explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, trata de personas, tráfico de sustancias ilícitas o cualquier conducta sancionada por la ley.

25. REGISTRO HOTELERO Y REPORTES OFICIALES

Todos los huéspedes deberán suministrar la información requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA), SIRE y demás reportes exigidos por las autoridades competentes.

26. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 7 de 8
		Fecha: 05/08/2026

FOX HOTELES S.A.S. realizará el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y su Política General de Tratamiento de Datos Personales.

27. PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias podrán presentarse a través de los canales oficiales del Hotel.

28. FUERZA MAYOR

FOX HOTELES S.A.S. no será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten la prestación normal del servicio.

29. SOBREVENTA

En situaciones excepcionales de sobreventa o imposibilidad operativa, el Hotel procurará ofrecer alternativas equivalentes o efectuar los reembolsos que correspondan conforme a la ley.

30. USO DE IMAGEN

Cuando la imagen de un huésped sea identificable y vaya a utilizarse con fines publicitarios o comerciales, el Hotel solicitará la autorización correspondiente conforme a la normativa vigente.

31. MODIFICACIONES

FOX HOTELES S.A.S. podrá actualizar estos Términos y Condiciones por razones legales, operativas o comerciales.

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

32. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 300 de 1996.
- Ley 679 de 2001.
- Ley 1336 de 2009.
- Ley 1480 de 2011.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 2068 de 2020.
- Decreto 1074 de 2015.
- Código de Comercio.

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-LGL-001
		Versión: 03
		Página: 8 de 8
		Fecha: 05/08/2026

- Demás normas aplicables.

33. ACEPTACIÓN

La confirmación de la reserva, la aceptación electrónica, el pago, la firma de la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) o el uso efectivo de los servicios del HOTEL constituyen aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

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