

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE EN LOS HOTELES COLSUBSIDIO**

Mediante los presentes términos y condiciones (“Términos y Condiciones”), la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, localizada en la CALLE 26 No. 25 - 50 PISO 9 de la ciudad de BOGOTÁ D.C., identificada con el NIT No. 860.007.336-1, con dirección electrónica de notificación judicial [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com) y número de teléfono 7420100 (en adelante, “Colsubsidio”), informa a los usuarios de los Hoteles Colsubsidio de las condiciones que regulan la realización de reservas y prestación de servicios hoteleros en los Hoteles Colsubsidio.

### **1. Aceptación de Términos y Condiciones**

La realización de reservas y utilización de los servicios de hospedaje en los Hoteles Colsubsidio implica el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Si el usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones tiene el pleno derecho de no realizar reservas o utilizar los servicios de hospedaje de los Hoteles Colsubsidio. Sin embargo, la realización de alguna reserva o utilización de los servicios de hospedaje demuestra plenamente su aceptación íntegra, total y sin condiciones de los presentes Términos y Condiciones. El usuario acepta y reconoce que cumplirá los Términos y Condiciones aquí contenidos. Como tal, podrá consultar, en cualquier momento, el contenido del presente documento en el siguiente enlace: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>. El usuario, en calidad de persona natural, acepta según lo expuesto en los presentes Términos y Condiciones y declara y garantiza ser el usuario que hará uso personal e intransferible del servicio de reservas.

### **2. Respecto del contrato de hospedaje**

De conformidad con el artículo 79 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 21 de la Ley 2068 de 2020, el contrato de hospedaje es un contrato de carácter comercial y de adhesión que se presta con el propósito principal de prestar alojamiento a un tercero llamado huésped o en este caso usuario, el cual no podrá ser inferior a 30 días. Hoteles Colsubsidio tiene como prueba de aceptación del contrato de hospedaje la suscripción de la Tarjeta de Registro y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

### **3. Terminación del contrato de hospedaje**

El contrato de hospedaje terminará en los siguientes eventos:

- Por vencimiento del plazo pactado.
- Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes y puntualmente por el incumplimiento del pago del precio a cargo del usuario o por incumplimiento del pago de los alimentos y

bebidas o demás servicios complementarios que hubiera cargado el usuario a la habitación o a su cuenta personal y que no estuviesen incluidos en la reserva inicial.

- Por casos de fuerza mayor, tales como, desastres naturales, pandemias, paros, entre otros.

La terminación del contrato no exonera ni libera al usuario del pago de los saldos pendientes.

#### **4. Efectos de la terminación del contrato de hospedaje**

A la terminación del contrato, Hoteles Colsubsidio podrá:

- Disponer libremente de la habitación utilizada por el usuario.
- Realizar un inventario de las utilidades ubicadas dentro de la habitación y en caso de encontrar pertenencias del usuario saliente, deberá asegurarlas en un lugar seguro y notificar al usuario.
- Realizar un inventario de las amenidades de la habitación (toallas, lámparas, lencería, controles de televisión, equipos, televisión, teléfonos y los consumos de minibar (cuando aplique). Cualquier faltante y/o consumo atribuible al usuario deberá ser pagado por este al momento del check-out.

#### **5. Custodia de dinero y objetos de valor**

En concordancia con el artículo 1195 del Código de Comercio los usuarios podrán entregar bajo recibo a los administradores de hoteles, dinero y objetos de valor para su custodia. Para tal efecto, la entrega del bien deberá hacerse ante el funcionario designado por Hoteles Colsubsidio en cada una de sus sedes y obligatoriamente el usuario deberá levantarse un acta en donde relacione el dinero y/o objetos entregados, la fecha y hora de entrega, descripción del objeto entregado, valor estimado del mismo en pesos colombianos, nombre del funcionario que recibe el objeto y nombre y firma del usuario que entrega. El Hotel se podrá negar a recibir objetos cuando estos sean de cuantioso valor o excesivamente voluminosos. La responsabilidad de Hoteles Colsubsidio será la de depositario en los términos del artículo 1196 del Código de Comercio. Los objetos de valor como celulares, computadores, joyas, dinero, entre otros, que permanezcan en la habitación o áreas de servicio diferentes a las que Hoteles Colsubsidio ha designado para el recibo, estarán bajo el único riesgo de los usuarios. En este último caso, Hoteles Colsubsidio, no asume ningún tipo de responsabilidad, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Colsubsidio no se hace responsable por pérdida, sustracción o deterioro de objetos del usuario, incluyendo, bicicletas, automóviles y demás vehículos ubicados en el Hotel. Así como tampoco se hace responsable de la pérdida, sustracción o deterioro de los objetos que se encuentren dentro de estos.

#### **6. Deberes de Colsubsidio**

- Estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo.

- Celebrar un contrato de hospedaje con el huésped o usuario con el propósito principal de prestar alojamiento mediante de un precio respectivo, por un plazo menor a 30 días y cumplir con el objeto de este.
- Llevar el registro de los usuarios o huéspedes, a través del diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en el sistema dispuesto por el Gobierno Nacional. Dicha Tarjeta servirá como prueba del contrato de hospedaje, junto con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.
- Garantizar el cumplimiento de los servicios turísticos.
- Responder y atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios.
- En caso de que Colsubsidio incumpla los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tendrá la obligación, a elección del usuario, de prestar otro servicio de la misma calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido. Ahora, en caso de no tener la posibilidad de cumplir con el servicio pactado, Colsubsidio a sus expensas, lo subcontrata con un tercero para su debido cumplimiento.
- Las demás obligaciones establecidas por ley.

## **7. Deberes del Usuario**

El usuario reconoce que el prestador de los servicios hoteleros es una Caja de Compensación Familiar y, por tanto, la prestación de los servicios, en general, así como los aspectos relacionados con la condición de afiliado a la Caja de Compensación y los cambios en materia de categoría de afiliación, se regulan de acuerdo a las normas del Subsidio Familiar contenidas en la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y demás normas concordantes.

- Hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos de los hoteles.
- Suministrar información clara, veraz, completa y suficiente para efectos de hacer posible la prestación de los servicios hoteleros.
- Cuidar y respetar los espacios sociales de los hoteles.
- Respetar la tranquilidad de todos los usuarios de los hoteles.
- No cometer actos o conductas consideradas delictivas por las leyes colombianas.
- Respetar las indicaciones y áreas libres de humo.
- Respeto por la tranquilidad de los usuarios.
- Cumplir las normas básicas de convivencia.
- Hacer uso racional de recursos naturales.
- Resarcir los daños y perjuicios causados al hotel o a terceros, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones o de alguna norma jurídica, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido.
- Identificarse para registrarse en los Hoteles Colsubsidio con documento de identidad idóneo, presentando cédula de ciudadanía en caso de ser colombiano o pasaporte o documento aplicable tratándose de extranjeros. En el caso de menores de edad, deberá presentarse Registro Civil de nacimiento o documento de identificación válido. Si el menor de edad está acompañado de un adulto responsable diferente a sus padres, este deberá contar con un permiso autenticado en donde los padres o tutores legales del menor

autoricen el ingreso al Hotel (Ley 679 agosto de 2001). La explotación, la pornografía y el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores están prohibidos y penalizados Ley 679 agosto.

- Todo extranjero residente en el exterior que ingrese al territorio nacional sin el ánimo de establecerse en Colombia y que acredite tal condición en el check-in con la presentación del pasaporte original, la tarjeta Andina o la tarjeta de Mercosur con el sello físico vigente de Permiso de Ingreso y Permanencia (PT) o Permiso de Turismo; o la Visa Temporal vigente TP-7, o TP-11, o TP-12 o con sello de Visa de visitante que se identifica con la letra V, quedará exento del pago del IVA de su alojamiento. Recomendamos solicitar o verificar con Migración Colombia el estampado del sello correspondiente de manera física al momento de ingresar al país. Todo colombiano residente en el exterior para aplicar a la exención de impuestos deberá presentar Cédula de Extranjería o Certificación de residencia expedida por el consulado de Colombia en el País de residencia. Recuerde que no son documentos válidos para acreditar la residencia en el exterior los pasaportes de otro país (sin el sello respectivo) o licencias de conducción del exterior.
- Pagar el valor del hospedaje más los impuestos correspondientes.
- Pagar el valor de todos los recargos que haya realizado a su cuenta por consumo de productos o acceso a servicios que no se encontraban incluidos en el precio de la reserva inicial, tales como, toallas de piscina, dotación de la habitación, entre otros.
- Presentarse a los Hoteles Colsubsidio únicamente con las personas debidamente registradas en la reserva inicial. No se permiten visitantes que no estén registrados en la reserva inicial. Colsubsidio se abstiene de permitir el ingreso de personas que no se encuentren alojadas en el hotel.
- Respetar las horas de check-in y de check-out establecidas por Colsubsidio en los presentes Términos y Condiciones. Así como a entregar la habitación en el día y la hora fijada por Colsubsidio. En caso de no hacerlo, Colsubsidio tiene la facultad de generar el cobro de media tarifa y de guardar las maletas que se encuentren a la hora del check-out en la habitación. Se aclara que, Colsubsidio no se hace responsable por daño, sustracción o pérdida de las maletas ni por ningún objeto que se encuentre dentro de estas.
- Toda actividad considerada como actividad peligrosa, será decisión del usuario, y la realizará bajo su exclusiva responsabilidad.
- Utilizar las facilidades del hotel, tales como, televisores, equipos, muebles, entre otros, que se encuentren en la habitación o en la infraestructura de los Hoteles Colsubsidio de manera adecuada y conservándolas en el estado en que se encuentren. En caso de daño o pérdida de estos elementos, el usuario responderá hasta por culpa leve. En caso de pérdida total o parcial de estos objetos, el usuario deberá pagar el precio correspondiente a su reposición o reparación, dicho valor podrá ser cargado a la cuenta del usuario.
- Permitir a los empleados de Colsubsidio el acceso a la habitación para la realización de labores de limpieza.
- No consumir alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas no proporcionadas por los hoteles de Colsubsidio, ya que esto se encuentra totalmente prohibido, así como el ingreso de domicilios con este tipo de productos.
- En caso de incumplimiento por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, se generará una penalidad equivalente a la primera noche de alojamiento.
- En caso de querer extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo a Colsubsidio con anticipación razonable, sujeto en todo caso a la disponibilidad y cupo del Hotel.
- Las demás obligaciones y deberes establecidos por ley.

### **7.1. Deberes del usuario en relación con el uso del sistema de reservas de Colsubsidio**

- El usuario acepta y reconoce que las finalidades para las cuales utiliza el sistema de reservas de Colsubsidio son legítimas. El usuario se obliga a defender y mantener indemne a Colsubsidio por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado del sistema de reservas de Colsubsidio de su parte o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
- El usuario se compromete a responder por los daños y perjuicios de toda naturaleza que el sistema de reservas de Colsubsidio sufra, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones y/o la ley en relación con la utilización el sistema de reservas de Colsubsidio.
- Conforme a los términos permitidos de la legislación aplicable, usted releva de cualquier responsabilidad a Colsubsidio por daños que llegare a sufrir el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se acceda al sistema de reservas de Colsubsidio.

### **8. Derechos del usuario**

El usuario cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, que los servicios no perjudiquen a quien los consume.
- Derecho a recibir información.
- Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Derecho a reclamar directamente al proveedor o prestador de un producto o servicio por todos los daños sufridos.
- Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que adquiera.
- Derecho de representación para reclamar.
- Derecho a la igualdad.

Así mismo, el usuario tiene derecho a ejercer cualquier derecho que la normatividad aplicable le haya concedido.

### **9. Tarifas**

- El precio del servicio de hospedaje corresponde al monto por noche que el usuario se obliga a pagar y que asciende a la suma que se indica en la Tarjeta de Registro Hotelero y que corresponde a la reserva realizada, todo lo cual se describirá en la factura correspondiente, salvo que la reserva se haya realizado.
- El usuario deberá pagar todos los cargos adicionales que se generen por concepto de alimentos, bebidas, y demás productos y servicios que consuma o a los que tenga acceso en los Hoteles Colsubsidio y que no se encuentren incluidos dentro del precio de la reserva inicial.
- El total de la tarifa correspondiente a la reserva debe ser pagada como anticipo por el usuario al momento de realizar la reserva.

- En caso de que el usuario esté afiliado a Colsubsidio, en cumplimiento del Decreto 827 de 2003, las tarifas se establecen de acuerdo con la categoría de afiliación, las cuales aplican para el trabajador afiliado y sus beneficiarios afiliados.
- El afiliado titular o de su grupo familiar registrado deberá estar dentro del grupo que hará uso de la reserva de hotel; en caso contrario, se procederá con la reliquidación de la reserva de acuerdo con la categoría de afiliación de los huéspedes que efectivamente disfrutarán de la reserva.
- El afiliado únicamente puede ser titular de una sola reserva para las mismas fechas, es decir, solo podrá tener una habitación a su nombre.
- Recuerde que la liquidación de la tarifa se realiza con base en la categoría de afiliación vigente al momento del check-in. En caso de identificar alguna diferencia en la liquidación inicial de la reserva, se procederá con el ajuste correspondiente y el cliente deberá asumir el valor que le corresponda, o en caso de que la misma favorezca al afiliado, se procederá con el reembolso correspondiente.
- Todos nuestros servicios de alojamiento, facturados a partir del 01 de enero de 2023 en Hoteles Colsubsidio, se les aplicará el correspondiente IVA del 19%, de acuerdo con el artículo 65, numeral 4, de la Ley 2155 del 2021, que prolongó la vigencia del artículo 45 de la Ley 2068 del 2020. Esto implica que todas las reservas con fecha de salida (check-out) posterior al 01 de enero 2023 (inclusive), se les deberá adicionar el valor correspondiente al IVA del 19%.
- El impuesto al consumo (IPO) para servicios de alimentación es del 8% y este ya se encuentra incluido en las tarifas de los menús y de alojamiento que tengan algún tipo de alimentación incluida.
- Todas las tarifas de alojamiento, alimentos y bebidas y servicios complementarios estarán sujetas a modificaciones, según las reformas tributarias que expida el Gobierno Nacional.
- Los servicios y/o productos no especificados expresamente en nuestras ofertas no se encuentran incluidos en las tarifas, paquetes turísticos y/o promociones. Para revisar los Términos y Condiciones de las tarifas, promociones, por favor consultar:
  - Tarifas: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tarifas/>
  - Términos y Condiciones: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>

## 10. Horario de Check In y Check Out

- La entrega de las habitaciones se hará a partir de las 3:00 p.m. (check-in). Para ingresos antes de esta hora se deberá asumir el valor del 50% de la tarifa diaria. La hora máxima de anticipación será las 8:00 a.m. y estará siempre sujeto a disponibilidad el día del check-in.
- La hora de entrega de habitación por parte del huésped (check-out) es a las 12:00 p.m. Si el huésped, desea hacer check-out posterior a esta hora, deberá consultar con la recepción la disponibilidad y pagar un cargo adicional equivalente al 50% de la tarifa diaria, tendrá hasta las 6:00 p.m. del mismo día para hacer entrega de la habitación. En todo caso, la aceptación de la solicitud quedará sujeta a disponibilidad.

## 11. Proceso de reserva

La realización de una reserva en los Hoteles Colsubsidio para la prestación de servicios hoteleros se puede realizar a través de los siguientes canales: Contact Center, Centros de Servicio, Hoteles Colsubsidio y página Web <http://www.hotelescolsubsidio.com>.

En particular, se resalta que en la solicitud de reservas a través de la página Web <http://www.hotelescolsubsidio.com>, deberá crear un usuario o registrarse previamente para la aplicación de la tarifa según categoría de afiliación vigente. En caso de no ser afiliado, no será necesario crear un usuario.

Al momento de realizar su reserva deberá pagar el 100% del valor del plan adquirido; en caso contrario, su reserva será cancelada automáticamente por el sistema.

## 12. Cancelación de reserva(s)

- Las cancelaciones únicamente se pueden realizar por motivos de fuerza mayor y serán de la siguiente manera, para reservas de la temporada baja y media la cancelación se debe realizar mínimo 24 horas antes de la reserva, para la temporada alta la cancelación se debe realizar mínimo 8 días antes; para la temporada alta especial, se debe realizar la cancelación mínimo 30 días antes. En los anteriores casos, el usuario podrá solicitar la devolución de la totalidad del dinero o utilizarlo en una reserva futura. Las cancelaciones de las reservas realizadas fuera del límite máximo generarán una penalidad equivalente a la primera noche de alojamiento. Puede revisar el calendario de temporadas en la página web <https://www.hotelescolsubsidio.com/tarifas/>.
- Las solicitudes de devolución o reembolso únicamente se deben gestionar por motivos de fuerza mayor con los documentos soportes y se tramitan de acuerdo con los Términos y Condiciones de la reserva a través del correo electrónico [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com) o en los Centros de Servicio de Colsubsidio. El reintegro del valor que corresponda se realizará dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de radicación del 100% de los siguientes documentos:
  - Carta de solicitud de devolución firmada, relacionando los siguientes datos: Nombres y apellidos completos, número de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, motivo de la devolución, canal de venta (página web, contact center, centros de servicio o directo hotel), fecha de pago, valor de la transacción y el medio de pago que utilizó (efectivo, tarjeta crédito o débito, billeteras digitales, tarjeta multiservicios o PSE).
  - Fotocopia del documento de identificación de quien realizó la compra.
  - Factura o recibo de caja del pago realizado (imagen de pago si este fue por un canal virtual).
  - Dependiendo del medio de pago y el canal utilizado se requiere:

Para pagos realizados por página web o link de pago	Para pagos realizados por medio de datafonos*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjuntar soporte del pago realizado donde se identifique el número de aprobación o código CUS.</li> <li>• Certificación bancaria de quien realizó la transacción, no mayor a 60 días o extracto de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar el número de autorización de la transacción y/o los cuatro (4) últimos dígitos de la tarjeta empleada para la transacción.</li> <li>• Opcional: Si cuenta con la copia del voucher lo puede adjuntar con los demás documentos.</li> </ul>

cuenta donde sea visible los datos asociados al usuario y el número de cuenta bancaria donde desea el abono del dinero.

**Nota:** Si el titular del medio de pago es diferente a la persona que realizó la compra, se deberá dar claridad en la solicitud y adjuntar documento de identificación.

- De acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas, el proceso de devolución de dinero se realiza a través del mismo medio de pago con el que se realizó la compra.
- De toda devolución de dinero, se descontará el valor correspondiente a la comisión bancaria (según corresponda). El usuario del servicio puede utilizar el valor depositado como parte de pago para una reserva futura, tendrá un año de plazo para su utilización desde el momento de la fecha prevista de la reserva inicial y en máximo 3 modificaciones.

#### **12.1. No show o no presentación.**

- Las partes acuerdan que, en caso de no presentación, sin previo aviso por parte del Cliente (bien sea el grupo en su totalidad o de alguno de los asistentes) en la fecha de inicio de su reserva, Hoteles Colsubsidio procederá, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, a retener, a título de penalidad, el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario.

#### **13. Prohibición de fumar:**

- Con el objetivo de garantizar un ambiente saludable y agradable para todos los huéspedes y usuarios, Hoteles Colsubsidio prohíbe estrictamente fumar en todas sus instalaciones, incluyendo, pero no limitado a, habitaciones y terrazas, restaurantes, bares y áreas comunes cerradas.

Incumplimiento Contractual: El incumplimiento de esta política constituye una violación grave del contrato de hospedaje, facultando a EL HOTEL para:

- a) Dar por terminado el contrato de hospedaje de manera unilateral e inmediata.
- b) Solicitar el retiro del HUÉSPED de las instalaciones, especialmente si su conducta ha afectado negativamente a otros huéspedes, visitantes o usuarios.

Sanciones Económicas:

- Por fumar en la habitación y/o terrazas: El HUÉSPED deberá pagar, por cada día de incumplimiento, el treinta por ciento (30%) de un salario mínimo legal mensual vigente. por noche, correspondiente a los costos de limpieza, desodorización y lucro cesante, dado que la habitación no podrá ser utilizada durante las siguientes dos (2) noches.



- Por fumar en otras áreas libres de humo: El HUÉSPED deberá pagar por cada día de incumplimiento, el treinta por ciento (30%) de un salario mínimo legal mensual vigente por cada evento, correspondiente a los costos de limpieza y desodorización del área afectada.

#### **14. Registro de menores de edad**

- Dando cumplimiento a la Ley 679 de 2001, la explotación, la pornografía y el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores están prohibidos y penalizados. Todo menor de edad que no asista en compañía de sus padres debe llevar una carta de autorización firmada por uno de sus padres para el ingreso al hotel junto con una copia del registro civil de nacimiento.
- Todos los huéspedes (adultos y menores de edad) deberán presentar su documento de identificación en el check-in, sin excepción (para menores de edad se debe presentar el registro civil de nacimiento o documento de identificación idóneo).
- El ingreso y registro de un menor de edad al Hotel debe realizarse en compañía de sus padres presentando el Registro Civil de nacimiento (para el caso de extranjeros, presentar documento equivalente). Si el menor de edad se presenta en compañía de un adulto que no sea alguno de sus padres, el adulto responsable debe presentar carta de autorización en original y firmada por los dos (2) padres, en la que los padres autorizan el ingreso del menor al hotel en compañía del adulto durante las fechas establecidas en la reserva de alojamiento, adicional debe presentar registro civil del menor, copia del documento de identificación de los padres y adultos.
- Para los menores sin padres, o que los mismos no estén en condiciones de otorgar el permiso o cuando se carezca de representante legal, la autorización deberá tramitarse ante el ICBF.
- Si al momento del ingreso al hotel no se cumple con todos los requisitos aquí indicados, no se permitirá el ingreso del menor ni de los adultos, y se cobrarán las penalidades que existan para la fecha del viaje.
- Los niños/as menores de cuatro (4) años no pagan alojamiento, los consumos adicionales serán asumidos por el adulto responsable. A partir de los 4 años (inclusive), la tarifa de alojamiento será la correspondiente a la del adulto.

#### **15. Datos personales**

- Al utilizar el sistema de reservas de Colsubsidio, el usuario conocerá el contenido de la Política de Tratamiento de Datos y de Privacidad, autorizará el uso de sus datos personales y aceptará los Términos y Condiciones. La Política de Tratamiento de Datos y de Privacidad puede ser visualizada en el siguiente enlace: <https://www.hotelescolsubsidio.com/aviso-de-privacidad/>.

#### **16. Otras disposiciones**

- Prohíbese el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad, Ley 124 de 1994. El exceso de alcohol es perjudicial para la salud, Ley 30 de 1986.

- En Colombia se protege la fauna y flora silvestre, evite su comercialización de forma ilegal. Ley 17 de 1981 y Ley 299 de 1996.
- En desarrollo con lo dispuesto en la Ley 1185 de 2008 en Colombia se prohíbe el tráfico ilegal de bienes culturales.
- En las instalaciones de los Hoteles Colsubsidio se implementa lo estipulado por la Ley antitabaco, Ley 1335 de 2009.

## 17. Política de mascotas

En nuestros Hoteles Lanceros, Colonial, Alcaraván, Peñalisa y Bosques no está permitido el ingreso de mascotas. Excepcionalmente, se permitirá el ingreso de perros lazarillos o caninos de asistencia que acompañan a las personas en situación de discapacidad, los cuales deberán estar debidamente identificados y certificados. Se deberá acreditar que los perros lazarillos o caninos de asistencia han sido adiestrado en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, o autorizados por el ICA.

En nuestros Hoteles Cantú Glamping y Cabañas en Paipa, Boyacá, únicamente se permite el ingreso y permanencia de un (1) perro por carpa/cabaña, de raza pequeña o mediana hasta 25 kilogramos de peso por glamping o cabaña en Paipa, Boyacá. Esta regla no se aplicará para los perros lazarillos o caninos de asistencia que acompañan a las personas en situación de discapacidad.

En ningún caso se permitirá el ingreso de mascotas de ninguna otra especie.

En ningún caso se permitirá el ingreso de perros considerados por el Código Nacional de Policía de Colombia como ejemplares caninos de manejo especial, que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.

### 17.1. Tarifas y reglamento aplicable para mascotas

Las tarifas aplicables para las mascotas que ingresen a nuestros hoteles, aplicables también para los perros lazarillos o caninos de asistencia, son las siguientes:

- Afiliado: \$62.000 incluye seguro.
- No Afiliado: \$100.000 incluye seguro.

Para el ingreso de mascotas se deberá realizar una reserva a través de los canales de venta: Contact Center, Centros de Servicio, Hoteles Colsubsidio y página Web <http://www.hotelescolsubsidio.com>.

Áreas restringidas para mascotas: En ningún momento se permitirá el ingreso de mascotas a zonas restringidas dentro de los restaurantes, bares, áreas públicas de los Hoteles Colsubsidio (gimnasios, SPA,

zonas húmedas, área de piscina, jardines, zonas de juego, zonas verdes, canchas de fútbol, canchas de tenis, entre otros), excepto por razones de tránsito desde la habitación hasta la salida más cercana. Para perros lazarillos o caninos de asistencia, se permite el ingreso de perros lazarillos o caninos de asistencia a las zonas restringidas, excepto a aquellas en que se manipulen alimentos frescos.

- Los cuidadores son legalmente responsables de su perro y de todo lo que él pueda ocasionar.
- Se debe presentar el carné de vacunación del canino y portar la placa de identificación.
- Los dueños de los perros son responsables de recoger los desechos de su mascota.
- Mientras el perro permanezca en las instalaciones debe estar amarrado con collar y correa.
- No está permitido bañar al perro en el baño de la carpa o cabaña y hacer uso de elementos como cristalería, sábanas, entre otros.

Es indispensable que conozca el reglamento, el cual se entiende por aceptado por el huésped al momento de ingresar al hotel <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>.

## 18. Política de retracto

Aplica el derecho de retracto establecido en el Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 del 2011), de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El plazo máximo para hacer efectivo el derecho a retracto será de cinco (5) días hábiles, los cuales se cuentan desde el día siguiente a la realización de la reserva.
- Aplica siempre y cuando el servicio NO haya tenido que ejecutarse dentro de los cinco (5) días hábiles.
- Manifestada la voluntad de retracto por parte del usuario, siendo procedente, la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio le retornará en dinero en todas las sumas pagadas sin hacer descuentos o retenciones por concepto alguno.
- Aplica para los canales de venta: Contact Center, Centros de Servicio, Hoteles Colsubsidio, línea de WhatsApp 3142613436 y página Web <http://www.hotelescolsubsidio.com>.
- Si usted ejerce su derecho a retracto a través del correo [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com), esta procederá al reembolso del valor que corresponda en un plazo máximo de 20 días hábiles.

## 19. Publicidad

Colsubsidio podrá publicar ofertas especiales, campañas promocionales o descuentos de servicios hoteleros en sus Hoteles, los cuales darán cumplimiento a la normatividad aplicable y a los términos y condiciones especiales que regulen dicha actividad, las fechas de vigencia serán publicadas y la disponibilidad correspondiente.

## 20. Reversión del pago

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando las ventas de servicios o productos de Colsubsidio se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, y se haya utilizado para realizar el pago un instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el servicio adquirido no sea recibido, o el servicio prestado por Colsubsidio no corresponda a lo solicitado.

El usuario deberá presentar, ante Colsubsidio, una solicitud por escrito a través de los canales de atención dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el servicio o sin que correspondiera a lo solicitado. El usuario deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. Este último, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a revisar la procedencia de la petición y, de ser el caso, reversarán la transacción al usuario. Luego de radicada la solicitud, el usuario podrá hacer seguimiento de esta a través de los diferentes canales de atención previstos por Colsubsidio para radicar PQRS y resolver duda e inquietudes del usuario.

La devolución del dinero se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra en un plazo de 30 días hábiles. Este procedimiento se complementa por lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en lo que corresponde a los casos en que exista controversia respecto de la procedencia de la reversión del pago.

## **21. Propiedad intelectual**

El contenido del sistema de reservas, incluyendo, pero sin limitarse a los códigos, fuente, software, textos, gráficos, logos, signos distintivos, emblemas, animaciones, imágenes y sonidos, son de propiedad exclusiva de Colsubsidio. Por lo tanto, la reproducción total o parcial de los mismos (incluyendo su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento, ingeniería inversa, revender o redistribuir beneficios o servicios o acceso a través de cualquier medio) sin autorización previa y escrita de Colsubsidio está totalmente prohibido.

Por ende, el usuario se compromete a impedir por sí mismo o por un tercero, el acceso al sistema de reservas de Colsubsidio con el fin de reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar, circular o comercializar, y en general, disponer por cualquier medio de la información allí contenida, total o parcialmente.

Finalmente, el usuario no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del sistema de reservas de Colsubsidio y no incurrirá en conductas ilícitas iguales o similares a daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos, entre otros.

## **22. Atención de PQRS**



Para cualquier cuestión derivada de los presentes Términos y Condiciones, la formulación de peticiones, quejas y reclamos (“PQR’s”) relacionados con los productos y servicios ofrecidos por Colsubsidio, así como para procesos de retracto y/o reversión de pago a cargo de Colsubsidio, el usuario puede ponerse en contacto con Colsubsidio a través del correo electrónico [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com).

Colsubsidio dejará constancia de la fecha y hora de radicación de los requerimientos que el usuario formule a través de los medios de atención antes enunciados, y hará seguimiento continuo para la atención oportuna de los mismos en los términos establecidos en la normatividad.

### **23. Modificaciones de Términos y Condiciones**

Colsubsidio se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Su versión más reciente, estará publicada con acceso público al usuario. Si Colsubsidio realiza un cambio sobre este documento, a su exclusivo criterio, bien sea material, se le notificará al usuario al respecto por medio del correo electrónico suministrado, con antelación a que dichos cambios surtan efecto.

### **24. Domicilio y Legislación Aplicable**

A estos Términos y Condiciones y a las relaciones jurídicas que se deriven de su uso e interpretación, les será aplicable la legislación colombiana. Para la interpretación y aplicación de las presentes condiciones generales de contratación, las partes se someten, con renuncia a cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a los juzgados y tribunales de Colombia.

### **25. Fecha de Vigencia**

La entrada en vigor de estos Términos y Condiciones es el 16 de enero de 2023.

Gerencia Hotelería y Turismo

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – COLSUBSIDIO

HOTELES COLSUBSIDIO: Hotel Peñalisa - RNT: 4782; Hotel Bosques – RNT: 5346; Hotel Lanceros – RNT: 1860; Hotel Colonial – RNT: 1874; Hotel Alcaraván – RNT: 5345

**Fecha de última modificación:** 23 de agosto de 2024.