

## **Términos y Condiciones**

### **Para la Prestación del Servicio de Hospedaje en los Hoteles Colsubsidio**

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, fiel a su propósito fundamental de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo de una sociedad más solidaria, armónica y equitativa, promueve la participación de sus clientes y usuarios, tanto afiliados como no afiliados, mediante diversas actividades recreativas, de entretenimiento y de ocio.

El presente documento contiene los Términos y Condiciones aplicables a la compra, disfrute y prestación del Servicio de Hospedaje en los Hoteles Colsubsidio, a los cuales deberán acogerse todos los clientes y usuarios que accedan a las instalaciones y servicios de los hoteles de propiedad de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio.

#### **1. Aceptación de los términos y condiciones**

El uso de la tienda en línea para la compra y disfrute del servicio de hospedaje en los Hoteles Colsubsidio implica la aceptación plena, total e incondicional por parte de los clientes y usuarios de los presentes Términos y Condiciones, así como de las decisiones adoptadas por Colsubsidio, las cuales serán definitivas, vinculantes y de exclusivo criterio de la Caja en todo lo relacionado con los servicios hoteleros.

En caso de que el cliente o usuario incumpla o vulnere cualquiera de las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones, Colsubsidio podrá restringir o impedir su ingreso o acceso al servicio, sin obligación de realizar notificación previa y sin que ello genere a favor del usuario derecho a indemnización, compensación o reembolso de ningún tipo.

#### **2. Aviso de privacidad.**

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, identificada con NIT 860.007.336-1, declara que, en su calidad de responsable del tratamiento de la información, mantiene el compromiso de proteger los datos personales suministrados por los usuarios y clientes, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015.

Asimismo, informa que los datos personales serán utilizados conforme a los términos establecidos en la autorización otorgada por su titular. Dicho tratamiento podrá ser realizado directamente por Colsubsidio y/o por terceros designados por la Caja para tal finalidad. Colsubsidio comunica al titular que podrá consultar el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en el sitio web: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>, así como presentar cualquier petición, queja o reclamo a través de las líneas de Servicio al Cliente Colsubsidio:

- Línea audio servicios Bogotá: [\(601\) 7457900](tel:6017457900).
- Línea nacional gratuita: [018000 94 7900](tel:018000947900).

- Página web: [www.colsubsidio.com/](http://www.colsubsidio.com/), opción servicio al cliente.
- Correo electrónico: [servicioalcliente@colsubsidio.com/](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com/)

### **3. Derechos de propiedad intelectual.**

El desarrollo de la página web de hoteles Colsubsidio y su APP fueron realizadas de manera exclusiva para la caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, en consecuencia, los usuarios o clientes deberán respetar la propiedad intelectual y derechos de autor sobre todo el material visual, gráfico y auditivo, como por ejemplo pero sin limitarse, diseños, marcas, dibujos, imágenes, ilustraciones, gráficos, textos, adaptaciones, arreglos, textos, etc., son de propiedad exclusiva de la caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, quedando prohibida su apropiación, copia, réplica o uso, sin el consentimiento escrito de Colsubsidio. Los desarrollos tecnológico, gráfico y visual se encuentran protegidos por las normas de derechos de autor y cualquier infracción conllevará a sanciones y acciones a las que haya lugar.

El contenido del sistema de compra 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 compras 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.

### **4. Respeto del contrato de hospedaje**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 79 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 21 de la Ley 2068 de 2020, el contrato de hospedaje constituye un contrato comercial, típico y de adhesión, mediante el cual un establecimiento de alojamiento y hospedaje se obliga a brindar al huésped —en adelante, *usuario*— un servicio de alojamiento temporal bajo las condiciones previamente definidas por el prestador del servicio.

El contrato de hospedaje se celebra con el fin principal de proporcionar alojamiento a un tercero, involucrando adicionalmente servicios complementarios conforme a la naturaleza de la actividad hotelera. Según la normativa mencionada, este contrato podrá pactarse por un término inferior a treinta (30) días, adoptando Colsubsidio esta disposición como parámetro para la regulación y prestación de sus servicios hoteleros.

Para todos los efectos legales y contractuales, Hoteles Colsubsidio considera como manifestaciones

válidas de consentimiento y prueba de la aceptación íntegra del contrato de hospedaje:

1. La suscripción de la Tarjeta de Registro por parte del usuario o de quien actúe en su representación.
2. La aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, realizada al efectuar la reserva o al acceder a la plataforma de compra y disfrute del servicio de hospedaje.

Ambos instrumentos constituyen evidencia suficiente de que el usuario conoce, entiende y se adhiere a las reglas que regulan la prestación del servicio, las cuales son obligatorias, vinculantes y de aplicación inmediata durante toda la vigencia de la relación contractual.

## 5. Terminación del contrato de hospedaje:

El contrato de hospedaje terminará en los siguientes eventos:

- **Por vencimiento del plazo pactado** para la prestación del servicio de alojamiento.
- **Por incumplimiento de las obligaciones** a cargo de cualquiera de las partes. En particular, se configurará causal de terminación cuando el usuario incumpla con:
  - ✓ El pago del precio del hospedaje acordado.
  - ✓ El pago de alimentos, bebidas u otros servicios complementarios cargados a la habitación o a su cuenta personal y que no se encuentren incluidos en la reserva inicial.
- **Por la ocurrencia de casos de fuerza mayor o caso fortuito**, dentro de los cuales se incluyen, entre otros:
  - ✓ La muerte del titular o de un familiar en primer grado de consanguinidad.
  - ✓ Eventos fortuitos debidamente comprobables (como terremotos, inundaciones o derrumbes).
  - ✓ Incapacidades médicas debidamente expedidas por la EPS correspondiente.

La terminación del contrato en estos casos dará lugar al proceso de reembolso, siempre que aplique conforme a las causales establecidas. En aquellos casos en los que no proceda la exoneración, por no encontrarse dentro de ninguna de las causales anteriormente descritas, dicha terminación no exonera ni libera al usuario del pago de los saldos pendientes, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad a Colsubsidio.

## 6. Efectos de la terminación del contrato de hospedaje.

Una vez finalizado el contrato de hospedaje, **Hoteles Colsubsidio** podrá realizar las siguientes acciones:

- **Disponer libremente de la habitación** previamente asignada al usuario, habilitándola para su limpieza, mantenimiento y posterior uso.
- **Realizar un inventario de los objetos o pertenencias** que permanezcan en la habitación. En caso de encontrarse pertenencias del usuario saliente, estas serán custodiadas en un lugar seguro y se procederá a notificar al usuario para su reclamación, conforme a la Política de Objetos Olvidados que se detalla a continuación.

- **Efectuar un inventario de las amenidades y elementos de dotación** de la habitación (toallas, lencería, lámparas, controles remotos, teléfonos, equipos electrónicos, televisores, así como consumos de minibar cuando aplique).
- Todo **faltante, consumo adicional o daño** imputable al usuario deberá ser **pagado al momento del check-out**, según las tarifas vigentes.

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 1195 del Código de Comercio, Hoteles Colsubsidio pone a disposición de los usuarios una caja de seguridad individual en cada habitación, destinada a la custodia de dinero y objetos de valor durante la estadía.

El uso de la caja de seguridad ubicada en la habitación es responsabilidad exclusiva del usuario, quien deberá asegurarse de su adecuado cierre y utilización. Hoteles Colsubsidio no realiza custodia de dinero u objetos de valor en la recepción ni en otras áreas administrativas del hotel.

Los objetos de valor tales como celulares, computadores, joyas, dinero y similares que permanezcan fuera de la caja de seguridad de la habitación o en áreas no destinadas para su custodia quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del usuario.

En consecuencia, Hoteles Colsubsidio no asume ningún tipo de responsabilidad por la pérdida, sustracción o deterioro de dichos bienes cuando no hayan sido debidamente resguardados en la caja de seguridad dispuesta en la habitación.

Asimismo, Colsubsidio **no se hace responsable** por la pérdida, sustracción o deterioro de objetos personales del usuario, incluyendo bicicletas, automóviles y demás vehículos ubicados en las instalaciones del hotel, ni de los elementos que se encuentren en su interior.

### **7.1. Política de Objetos Olvidados.**

En caso de que un usuario deje objetos personales en la habitación o en otras áreas del hotel y sean encontrados por el personal de este, se aplicará lo siguiente:

- Todo objeto encontrado será **registrado, inventariado y almacenado** en un área segura destinada para tales fines.
- El usuario será **contactado por el medio suministrado en su registro**, informándole sobre el hallazgo.
- Los objetos serán **custodiados hasta por treinta (30) días calendario**. Transcurrido este plazo sin que el usuario reclame sus pertenencias:
  - ✓ Los objetos de carácter personal (ropa, accesorios, artículos de uso cotidiano) serán **dispuestos según las políticas internas del hotel**.
  - ✓ Los objetos de valor (electrónicos, documentos, joyas) serán manejados conforme a los protocolos y normativa aplicable.
- La **entrega** del objeto podrá hacerse:

- ✓ Directamente en el hotel.
- ✓ Mediante envío a domicilio solicitado por el usuario, **siendo este último responsable del costo del transporte.**
- Hoteles Colsubsidio no se hace responsable por objetos que no sean reclamados dentro del plazo estipulado.

## **7.2. Política de Cobro por Daños.**

En caso de daños o pérdidas de bienes pertenecientes al hotel, se aplicarán las siguientes disposiciones:

- Todo daño, deterioro, pérdida o mal uso causado por el usuario, voluntario o involuntario, deberá ser **resarcido económicamente** por este.
- El valor a pagar será determinado conforme a:
  - ✓ Tarifas vigentes del inventario del hotel.
  - ✓ Costos de reparación, reposición o limpieza especializada.
- Los daños incluyen, pero no se limitan a:
  - ✓ Rotura de elementos (vajilla, lámparas, equipos electrónicos, mobiliario).
  - ✓ Manchas irreparables en lencería o textiles.
  - ✓ Daños a infraestructura (paredes, puertas, pisos, baños).
  - ✓ Pérdida o daño de controles remotos, llaves y tarjetas de acceso.
- El cobro se realizará:
  - ✓ **Al momento del check-out, o**
  - ✓ Mediante los datos de pago registrados por el usuario al momento de la reserva, previa notificación.
- El hotel se reserva el derecho de **cobrar cargos adicionales** si el daño impide usar la habitación, requiriendo cierre temporal por reparaciones.

## **8. Deberes de Colsubsidio.**

Hoteles Colsubsidio, como prestador de servicios de alojamiento, tendrá los siguientes deberes:

- Estar inscrito y mantener vigente el Registro Nacional de Turismo (RNT), conforme a las exigencias legales aplicables al sector.
- Celebrar un contrato de hospedaje con el huésped o usuario cuyo propósito principal sea la prestación del servicio de alojamiento a cambio de un precio determinado. Dicho contrato deberá ajustarse a los términos legales y a los presentes Términos y Condiciones.
- Llevar el registro de los usuarios o huéspedes mediante el diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en el sistema dispuesto por el Gobierno Nacional.
- Esta tarjeta, junto con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, constituirá prueba del contrato de hospedaje.

- Garantizar la adecuada prestación de los servicios turísticos ofrecidos, asegurando que cumplan con los estándares de calidad, seguridad y disponibilidad anunciados.
- Responder y atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes presentadas por los usuarios a través de los canales oficiales de atención.
- En caso de incumplimiento total o parcial de los servicios ofrecidos o pactados, Colsubsidio deberá, a elección del usuario: Prestar un servicio sustituto de igual calidad, o Reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido.  
Si Colsubsidio no puede cumplir directamente con el servicio pactado, podrá subcontratar a un tercero, asumiendo los costos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Cumplir con todas las obligaciones adicionales que establezca la ley, la normativa turística, comercial y de protección al consumidor aplicables a la operación hotelera.

## 9. Deberes del Usuario

El usuario reconoce que el prestador de los servicios hoteleros es una **Caja de Compensación Familiar** y que, por tanto, la prestación de los servicios, así como los aspectos relacionados con la condición de afiliado y las categorías de afiliación, se rigen por las normas del Subsidio Familiar contenidas en la **Ley 21 de 1982**, **Ley 789 de 2002**, **Decreto 1072 de 2015** y demás disposiciones concordantes.

El usuario tendrá, entre otros, los siguientes deberes:

- Hacer uso adecuado de las instalaciones, recursos y bienes dispuestos en los hoteles.
- Suministrar información clara, veraz, completa y oportuna, necesaria para la adecuada prestación de los servicios hoteleros.
- Cuidar y respetar los espacios sociales, así como la infraestructura del hotel.
- Respetar la tranquilidad y convivencia con los demás usuarios y cumplir las normas básicas de comportamiento dentro de los hoteles.
- Abstenerse de realizar actos o conductas delictivas, conforme a la legislación colombiana.
- Respetar las áreas e indicaciones de espacios libres de humo.
- Hacer uso racional de los recursos naturales, promoviendo prácticas de sostenibilidad.
- Resarcir daños o perjuicios causados al hotel o a terceros por el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones o de cualquier norma legal. Esta obligación es independiente de las sanciones penales o civiles que pudieran aplicarse.
- Identificarse al momento del registro con los documentos exigidos:
  - ✓ **Colombianos:** cédula de ciudadanía.
  - ✓ **Extranjeros:** pasaporte o documento válido según su estatus migratorio.
  - ✓ **Menores de edad:** Registro Civil o documento válido. Si el menor está acompañado por un adulto diferente a sus padres, este deberá presentar **formatos de autorización** otorgado por los padres o tutores: <https://7212050.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/7212050/documentos/hoteles/formato-registro-ingreso-menores-a-hoteles.pdf>
- Cumplir la normativa de prevención de explotación sexual comercial de menores, incluida en la Ley 679 de 2001 y normas relacionadas.

- Para efectos tributarios, los usuarios deberán presentar la documentación que acredite residencia en el exterior, cuando busquen la exención del IVA sobre alojamiento, conforme a la normatividad vigente.
- Pagar el valor del hospedaje y los impuestos correspondientes.
- Pagar los consumos o servicios adicionales no incluidos en la reserva inicial (ej. toallas de piscina, dotación adicional, minibar, entre otros).
- Ingresar únicamente con las personas registradas en la reserva inicial. No se permite el ingreso de visitantes no registrados.
- Respetar los horarios de check-in y check-out establecidos. Si el usuario no entrega la habitación a la hora señalada, Colsubsidio podrá:
  - ✓ Cobrar media tarifa adicional.
  - ✓ Retirar y custodiar el equipaje, sin asumir responsabilidad por pérdida, daño o sustracción.
- Realizar actividades bajo su propia responsabilidad, especialmente aquellas consideradas como de riesgo.
- Usar adecuadamente los elementos de la habitación y del hotel, tales como televisores, muebles, equipos y dotación general.
- En caso de daño o pérdida, el usuario responderá incluso por culpa leve y deberá cubrir el costo de reparación o reposición, el cual podrá ser cargado directamente a su cuenta.
- Permitir el acceso del personal de Colsubsidio a la habitación para realizar labores de limpieza o mantenimiento.
- No ingresar ni consumir alimentos o bebidas externas, alcohólicas o no alcohólicas, ni solicitar domicilios con este tipo de productos, ya que está prohibido.
- En caso de no presentarse (no show) o no utilizar los servicios pactados, el usuario deberá pagar una penalidad equivalente a la primera noche de alojamiento.
- Para extender o prorrogar la estadía, deberá solicitarlo con anticipación razonable, sujeto a disponibilidad del hotel.
- Cumplir con todas las obligaciones adicionales que la ley imponga para el uso de servicios hoteleros.

#### **10. Deberes del Usuario en relación con el uso del sistema de reservas de Colsubsidio**

- El usuario acepta y reconoce que las finalidades por las cuales utiliza el sistema de reservas de Colsubsidio son legítimas y se ajustan a los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, el usuario se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a Colsubsidio frente a cualquier reclamación, daño, perjuicio o costo que surja como consecuencia del uso no autorizado del sistema o del incumplimiento de estas disposiciones.
- El usuario se compromete a responder por todos los daños y perjuicios, directos o indirectos, que pueda sufrir el sistema de reservas de Colsubsidio como resultado del incumplimiento de sus obligaciones legales o de los presentes Términos y Condiciones. Esto incluye, pero no se limita a, afectaciones a la plataforma, uso indebido de cuentas, accesos no autorizados o alteración de información.
- En la medida permitida por la legislación aplicable, el usuario libera de toda responsabilidad a Colsubsidio por daños, fallas o afectaciones que puedan sufrir el software, equipos

electrónicos, dispositivos móviles o cualquier aparato tecnológico utilizado para acceder al sistema de reservas.

- La adecuada protección, actualización y seguridad de dichos dispositivos es responsabilidad exclusiva del usuario.

## **11. Derechos del Usuario**

El usuario contará, entre otros, con los siguientes derechos en relación con la prestación de los servicios hoteleros:

- Derecho a la seguridad e indemnidad, entendida como la garantía de que los servicios ofrecidos no generarán riesgo o daño injustificado al usuario.
- Derecho a recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los servicios ofrecidos, sus características, condiciones, precios y restricciones.
- Derecho a estar protegido contra la publicidad engañosa, asegurando que toda información comercial o promocional se ajuste a la realidad de los servicios prestados.
- Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes directamente al proveedor respecto de cualquier inconformidad o daño derivado de la prestación del servicio.
- Derecho a elegir libremente los bienes y servicios que desee adquirir, sin presiones, condicionamientos o prácticas que limiten su libertad de elección.
- Derecho a la representación, lo que significa que el usuario puede actuar por sí mismo o por medio de un representante autorizado para presentar reclamaciones o solicitudes ante el proveedor.
- Derecho a la igualdad, garantizando que no existan discriminaciones injustificadas en la prestación de los servicios derivados de su condición personal, social o económica.

Asimismo, el usuario tendrá derecho a ejercer cualquier otro derecho otorgado por la normatividad vigente, incluyendo aquellos previstos en las normas del consumidor, turismo, protección de datos personales y demás disposiciones aplicables.

## **12. Tarifas**

- El precio del servicio de hospedaje corresponde al valor por noche que el usuario se obliga a pagar, según lo indicado en la Tarjeta de Registro Hotelero y en la reserva realizada. Este valor se reflejará en la factura correspondiente.
- El usuario deberá pagar todos los cargos adicionales generados por consumos de alimentos, bebidas, servicios complementarios o cualquier otro producto no incluido en el precio inicial de la reserva.
- El valor total de la reserva deberá ser cancelado como anticipo por el usuario al momento de realizar la reserva.
- Cuando el usuario sea afiliado a Colsubsidio, y conforme al Decreto 827 de 2003 y Circular Única 002 de la Supersubsidio las tarifas se establecen y liquidan según su categoría de afiliación, aplicable únicamente para el trabajador afiliado y sus beneficiarios registrados.
- El titular afiliado o algún miembro de su grupo familiar afiliado deberá hacer parte del grupo que disfrutará de la reserva.

- En caso contrario, se realizará la reliquidación de la tarifa, aplicando la categoría correspondiente a los huéspedes reales.
- El afiliado solo podrá registrar una reserva a su nombre para las mismas fechas, es decir, únicamente puede tener una habitación bajo su titularidad simultáneamente.
- La liquidación de la tarifa se realizará con base en la categoría de afiliación vigente al momento de la compra.
- Todas las reservas con **check-out** a partir del 1 de enero de 2023 estarán sujetas al IVA del 19%, de acuerdo con el artículo 65, numeral 4, de la Ley 2155 de 2021, que prorrogó la vigencia del artículo 45 de la Ley 2068 de 2020.
- El impuesto al consumo (ICO/IPO) para los servicios de alimentación es del 8%, valor que ya está incluido en las tarifas de menús y planes que incorporen alimentación.
- Todas las tarifas de alojamiento, alimentos, bebidas y servicios complementarios estarán sujetas a cambios derivados de reformas tributarias que expida el Gobierno Nacional.
- Los servicios y productos no especificados expresamente en las ofertas **no están incluidos** en las tarifas, paquetes turísticos ni promociones; para más información:

- ✓ Tarifas: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tarifas/>
- ✓ Términos y Condiciones: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>

### **12.1. Tarifa Para niños.**

- Los niños menores de **tres (3) años** no pagan alojamiento; los consumos adicionales serán asumidos por el adulto responsable.
- A partir de los **cuatro (4) años**, la tarifa de alojamiento será la correspondiente a la **tarifa de diferencial hasta los (11) años**.
- Entre el **13 de enero de 2026** y el **31 de diciembre de 2026**, los niños y niñas de 4 a 11 años contarán con **tarifa diferencial** aplicable únicamente a alojamiento y desayuno, los consumos de almuerzo y cena, así como otros servicios y productos se liquidarán a tarifa plena vigente de adulto.
- Para **Hotel Bosques** la tarifa diferencial para niños y niñas entre los 4 y 11 años aplica para alojamiento y desayuno, esto teniendo en cuenta, que las reservas para dicho hotel se venden como paquetes completos con alimentación.
- La tarifa diferencial procederá exclusivamente cuando los niños y niñas hayan alcanzado la edad exigida a la fecha de compra de la reserva.
- Si el menor supera la edad establecida al momento de realizar el check in no aplicará la tarifa diferencial y se ajustará el cobro a la tarifa vigente correspondiente, realizando la correspondiente reliquidación.
- Todos los huéspedes, tanto adultos como menores, deberán presentar documento de identidad válido al momento del check-in, sin excepción.

### **13. Horario de Check-in y Check-out**

#### **•Check-in:**

La entrega de las habitaciones se realizará a partir de las **3:00 p.m.** Para ingresos antes de esta hora, el huésped deberá asumir un cobro equivalente al **50% de la tarifa diaria**. La hora máxima permitida para el ingreso anticipado será las **8:00 a.m.**, y dicha posibilidad estará siempre **sujeta a disponibilidad** el día del check-in.

•**Check-out:**

La hora de entrega de la habitación por parte del huésped (check-out) es a las **12:00 p.m.** Si el huésped desea realizar el check-out después de esta hora, deberá consultar previamente la disponibilidad en la recepción y asumir un cargo adicional equivalente al **50% de la tarifa diaria**. El huésped podrá extender su permanencia hasta las **6:00 p.m.** del mismo día. En todo caso, la aprobación de la solicitud estará **sujeta a disponibilidad**.

**14. Proceso de reserva.**

La reserva de servicios hoteleros en los **Hoteles Colsubsidio** podrá realizarse a través de los siguientes canales: **Contact Center, Centros de Servicio, Hoteles Colsubsidio**, y la página web <http://www.hotelescolsubsidio.com>.

Para las reservas realizadas a través de la página web, el usuario deberá crear una cuenta o registrarse previamente con el fin de que se aplique la tarifa correspondiente a su categoría de afiliación vigente. En caso de no ser afiliado, no será necesario registrarse para realizar la reserva.

Al momento de efectuar la reserva, el huésped deberá pagar el 100% del valor del plan adquirido. En caso de no realizarse el pago completo, la reserva será cancelada.

**15. Registro de menores de edad**

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, Hoteles Colsubsidio rechaza y reportará cualquier conducta relacionada con la explotación, pornografía, turismo sexual o cualquier forma de abuso sexual de menores de edad, conductas que se encuentran prohibidas y penalizadas por la legislación colombiana.

Todos los huéspedes, incluidos adultos y menores de edad, deberán presentar su documento de identificación al momento del check-in, sin excepción. Para los menores se deberá presentar registro civil de nacimiento o documento de identificación idóneo; para extranjeros, el documento equivalente.

El ingreso de menores de edad deberá realizarse exclusivamente en compañía de sus padres, quienes deberán presentar el Registro Civil de nacimiento del menor (o documento equivalente para extranjeros).

Cuando el menor de edad ingrese acompañado por un adulto distinto de sus padres, dicho adulto deberá presentar:

- Se deberá presentar formato de autorización original [:https://7212050.fs1.hubspotusercontentna1.net/hubfs/7212050/documentos/hoteles/formato-registro-ingreso-menores-a-hoteles.pdf](https://7212050.fs1.hubspotusercontentna1.net/hubfs/7212050/documentos/hoteles/formato-registro-ingreso-menores-a-hoteles.pdf), firmada por ambos padres o por uno de ellos, según aplique, en la cual se autorice de manera expresa el ingreso y la estadía del menor durante las fechas correspondientes a la reserva, con el fin de prevenir y evitar la explotación y abuso sexual de menores de edad (Ley 679 de 2001).
- Registro civil del menor.

- Copia de los documentos de identificación de los padres y del adulto acompañante.

En los casos en que el menor no cuente con sus padres, estos no puedan otorgar autorización, o carezca de representante legal, la autorización deberá tramitarse ante el ICBF o autoridad competente.

Si al momento del check-in no se cumplen los requisitos aquí establecidos, el ingreso del menor y de los adultos acompañantes será negado, y se aplicarán las penalidades vigentes según la fecha del viaje.

#### **14.1. Verificación de edad**

La edad del menor se verificará exclusivamente al momento del **check-in**, prevaleciendo sobre cualquier registro ingresado durante la reserva.

*“Ejemplo: Si un menor fue registrado con **11 años** al reservar, pero tiene **12 años** en el check-in, **no aplicará la tarifa diferencial**”.*

En estos casos, el Hotel realizará el **ajuste automático a tarifa de adulto** y efectuará el **cobro de la diferencia** correspondiente.

Todos los huéspedes, sin excepción, deberán presentar sus documentos de identificación en el check-in.

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

- ✚ En cumplimiento de la Ley 124 de 1994, se prohíbe el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad. Asimismo, se recuerda que el consumo excesivo de alcohol es perjudicial para la salud, conforme a la Ley 30 de 1986.
- ✚ De acuerdo con la legislación ambiental colombiana —Ley 17 de 1981 y Ley 299 de 1996—, se protege la fauna y flora silvestre, estando prohibida su comercialización ilegal.
- ✚ En desarrollo de la Ley 1185 de 2008, en Colombia se encuentra prohibido el tráfico ilegal de bienes culturales.
- ✚ En las instalaciones de los Hoteles Colsubsidio se aplica lo dispuesto en la Ley 1335 de 2009 (Ley Antitabaco), razón por la cual se garantiza el cumplimiento integral de las medidas establecidas para la protección de los ambientes libres de humo.

#### **17. Política de mascotas.**

En los Hoteles de Colsubsidio Lanceros, Colonial, Alcaraván, Peñalisa y Bosques, **no está permitido** el ingreso de mascotas. De manera excepcional, se autoriza el acceso de perros lazarillos o caninos de asistencia que acompañen a personas en situación de discapacidad, conforme a lo previsto en:

- Ley 361 de 1997 (integración social de personas con discapacidad).
- Ley 1346 de 2009 (Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).
- Resolución 0264 de 2013 del Ministerio de Salud, sobre acceso de perros guía o de asistencia.

Los perros guía o de asistencia deberán estar debidamente identificados y certificados, y se deberá acreditar su entrenamiento en centros pertenecientes o avalados por la Asociación Colombiana de Zooterapia o instituciones autorizadas por el ICA, según lo exige la normativa sectorial aplicable.

En los Hoteles de Colsubsidio Cantú Glamping y Cabañas en Paipa, Boyacá, se permite el ingreso de **un (1) perro por carpas o cabaña**, exclusivamente de raza pequeña o mediana, con un máximo de 25 kilogramos de peso. Esta restricción no aplica para perros guía o de asistencia, en armonía con las normas citadas.

En ningún caso se permitirá el ingreso de mascotas de otras especies de acuerdo con las restricciones definidas en la normativa sanitaria y municipal vigente.

Tampoco se permitirá el ingreso de perros clasificados como ejemplares caninos de manejo especial, conforme al Código Nacional de Policía y Convivencia —Ley 1801 de 2016, artículos 126 a 134, entre ellos:

- American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés, así como sus cruces, híbridos, o aquellas nuevas razas o mezclas que determine el Gobierno Nacional.

**a. Tarifas y reglamento aplicable para mascotas**

Las siguientes tarifas aplican para el ingreso de mascotas a los Hoteles Colsubsidio, **incluyendo perros lazarillos o caninos de asistencia**:

- ✓ **Afiliado:** \$70.700 (incluye seguro durante la estadía).
- ✓ **No afiliado:** \$106.600 (incluye seguro durante la estadía).

Para el ingreso de mascotas, el huésped deberá realizar una **reserva previa** a través de los canales oficiales: **Contact Center, Centros de Servicio, Hoteles Colsubsidio** o la página web <http://www.hotelescolsubsidio.com>.

**b. Áreas restringidas para mascotas**

Las mascotas no podrán ingresar a las siguientes zonas de los Hoteles Colsubsidio:

- ✓ Restaurantes y bares.
- ✓ Áreas públicas cerradas.
- ✓ Gimnasios.
- ✓ SPA.
- ✓ Zonas húmedas y piscinas.
- ✓ Jardines, zonas verdes y zonas de juego.
- ✓ Canchas deportivas (fútbol, tenis, entre otras).

Solo se permitirá el tránsito de la mascota desde la habitación hasta la salida más cercana.

Para los perros lazarillos o caninos de asistencia, se permitirá el ingreso a las áreas antes mencionadas, excepto en espacios donde se manipulen alimentos frescos, en cumplimiento de las normas sanitarias aplicables.

### **c. Obligaciones del dueño o cuidador**

- ✓ El cuidador o propietario es legalmente responsable del comportamiento del perro y de cualquier daño que este cause.
- ✓ Se debe presentar el carné de vacunación vigente y el animal debe portar placa de identificación.
- ✓ El dueño es responsable de recoger los desechos de su mascota.
- ✓ El perro deberá permanecer siempre con su propietario y portando collar y correa dentro de las instalaciones.
- ✓ No está permitido bañar al perro en los baños de la carpa o cabaña, ni utilizar elementos del hotel (cristalería, sábanas, toallas, entre otros) para la mascota.

El huésped declara conocer y aceptar el reglamento aplicable al ingreso de mascotas, el cual se entiende aceptado al momento de su registro en el hotel. <https://www.hotelescolsubsidio.com/tyc/>.

### **18. Cancelación de reservas**

- Las cancelaciones procederán únicamente por **causa de fuerza mayor**, debidamente acreditada (defunción del titular o familiar de primer grado, eventos fortuitos certificados, o incapacidad médica expedida por la EPS).
- Los plazos máximos para cancelar sin penalidad serán:
  - **24 horas** antes del ingreso en temporada baja, media baja y media.
  - **8 días** en temporada alta.
  - **30 días antes de la fecha de reserva** en temporada alta especial.

Fuera de estos plazos, se causará una **penalidad equivalente a la primera noche**.

El calendario de temporadas se encuentra en: <https://www.hotelescolsubsidio.com/tarifas/>.

### **19. Devolución o reembolso**

Las solicitudes de Devolución o reembolso por fuerza mayor deberán radicarse ante **servicioalcliente@colsubsidio.com** o en los Centros de Servicio, anexando los documentos exigidos en los Términos y Condiciones. El trámite se resolverá en un máximo de **20 días hábiles** desde la radicación completa de la documentación.

### **Documentación mínima requerida:**

1. **Solicitud escrita**, con identificación del solicitante, datos de contacto, motivo, canal de compra, fecha, valor de la transacción y medio de pago (incluyendo últimos cuatro dígitos si aplica).
2. **Copia de soporte que acredite el evento de fuerza mayor** (certificado de defunción del titular o familiar de primer grado, eventos fortuitos certificados, o incapacidad médica expedida por la EPS).
3. **Copia del documento de identidad** del comprador.
4. **Certificación bancaria** vigente (no mayor a 30 días).
5. Si el titular del pago difiere del titular de la factura, ambos deberán suscribir la solicitud y aportar los documentos correspondientes.

Conforme a los procedimientos y políticas vigentes, la devolución de dinero se efectuará **únicamente a través del mismo medio de pago** utilizado en la transacción original.

Toda devolución estará sujeta al **descuento de la comisión bancaria** que corresponda.

El usuario podrá optar por aplicar el valor depositado como abono a una reserva futura, la cual podrá utilizarse dentro del plazo máximo de un (1) año, contado a partir de la fecha prevista de la reserva inicial, y con un límite de hasta tres (3) modificaciones.

La devolución o reembolso estará enmarcada bajo políticas de las entidades financieras cuando los pagos fueron en línea y tendrán los tiempos de respuesta definidos por estas.

## **20. Derecho al Retracto. Ley 1480 de 2011 modificada parcialmente Ley 2439 de 2024.**

El usuario podrá ejercer su derecho de retracto para los servicios o productos adquiridos en nuestra página web, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra, a través de nuestra tienda en línea o Call Center. Colsubsidio realizará la devolución del pago siempre y cuando el servicio o producto no haya comenzado de manera inmediata.

Manifestada la voluntad de retracto por parte del usuario, la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio le retornará en dinero en todas las sumas pagadas sin hacer descuentos o retenciones por concepto alguno.

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.

Para la devolución del dinero por uso del derecho de retracto, Colsubsidio requerirá los siguientes documentos:

- ✓ Solicitud formal indicando el retracto de su compra.
- ✓ Fotocopia de la cedula del titular de la compra
- ✓ En caso de establecer un medio de pago para la devolución distinto al utilizado en su compra, se deberá allegar certificación bancaria (no mayor a 30 días).
- ✓ Si el titular del pago difiere del titular de la factura, ambos deberán suscribir la solicitud y aportar los documentos correspondientes.

## **21. No show o no presentación**

En caso de no presentación del Cliente —ya sea del grupo en su totalidad o de alguno de los asistentes— en la fecha prevista para el inicio de la reserva y sin aviso previo, los Hoteles Colsubsidio procederán, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, a retener, a título de penalidad, el depósito o anticipo previamente recibido, equivalente al valor de la primera noche de la reserva.

## **22. Prohibición de fumar**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1335 de 2009, la Resolución 624 de 2025 y con el fin de garantizar un ambiente saludable y confortable para todos los huéspedes y usuarios, Hoteles Colsubsidio prohíbe estrictamente fumar en todas sus instalaciones, incluyendo —sin limitarse a— habitaciones y terrazas, restaurantes, bares y áreas comunes cerradas.

## **23. Incumplimiento contractual**

El incumplimiento de esta política constituye una violación grave del contrato de hospedaje, lo cual faculta al HOTEL para:

- a) Dar por terminado unilateral e inmediatamente el contrato de hospedaje.
- b) Solicitar el retiro del HUÉSPED de las instalaciones, especialmente cuando su conducta afecte negativamente a otros huéspedes, visitantes o usuarios.

### **22.2. Sanciones económicas**

- Por fumar en habitaciones y/o terrazas:

El HUÉSPED deberá pagar, por cada día de incumplimiento, una suma equivalente al treinta por ciento (30%) de un salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), correspondiente a los costos de limpieza, desodorización y al lucro cesante, dado que la habitación no podrá ser utilizada durante las dos (2) noches siguientes.

- Por fumar en otras áreas libres de humo:

El HUÉSPED deberá pagar, por cada evento y por cada día de incumplimiento, una suma equivalente al treinta por ciento (30%) de un SMLMV, correspondiente a los costos de limpieza y desodorización del área afectada.

## **24. Publicidad**

Colsubsidio podrá divulgar ofertas especiales, campañas promocionales y descuentos relacionados con los servicios hoteleros de sus Hoteles. Dichas publicaciones se realizarán en cumplimiento de la normatividad aplicable y de los términos y condiciones especiales que regulen cada actividad. Las fechas de vigencia y la disponibilidad correspondiente serán informadas en los medios de difusión habilitados.

## **25. Reversión del pago**

“Conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de productos o servicios de Colsubsidio se realice mediante mecanismos de comercio electrónico y el pago se efectúe a través de un instrumento de pago electrónico, el titular del proceso de pago deberá proceder a la revisión y reversión de la transacción en los siguientes eventos:

- (i) fraude,
- (ii) operación no solicitada,
- (iii) no recepción del servicio adquirido, o
- (iv) prestación de un servicio que no corresponda a lo solicitado.

El usuario deberá presentar ante Colsubsidio una solicitud escrita a través de los canales de atención, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que sustenta la solicitud, esto es; la operación fraudulenta o no solicitada, la no prestación del servicio o la prestación de un servicio diferente al adquirido. Igualmente, el usuario deberá notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para la compra (entidad financiera).

El emisor del instrumento de pago, junto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a verificar la procedencia de la solicitud y, de ser el caso, efectuarán la reversión correspondiente.

Una vez radicada la solicitud ante Colsubsidio, el usuario podrá realizar su seguimiento a través de los canales habilitados para la radicación de PQRS.

La devolución del dinero se realizará mediante el mismo método de pago utilizado por el usuario para efectuar la compra, dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 respecto de los procedimientos aplicables cuando exista controversia sobre la procedencia de la reversión del pago.

## **26. Atención de PQRS**

Para cualquier asunto relacionado con los presentes Términos y Condiciones, así como para la presentación de peticiones, quejas y reclamos (PQRs) respecto de los productos y servicios ofrecidos por Colsubsidio, incluidos los procesos de retracto y/o devolución de pago, el usuario podrá comunicarse 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 formulados a través de los canales de atención mencionados y realizará el seguimiento correspondiente, garantizando su atención oportuna dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

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

Colsubsidio se reserva el derecho de actualizar o modificar, en cualquier momento, los presentes Términos y Condiciones. La versión vigente será puesta a disposición del usuario a través de los canales con acceso público.

En caso de que Colsubsidio realice, a su juicio, una modificación material a este documento se notificará al usuario mediante el correo electrónico registrado, con la debida antelación a la entrada en vigor de los cambios.

## **28. 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.

## **29. Fecha de Vigencia**

La entrada en vigor de estos Términos y Condiciones es el 04 de febrero de 2026 y su versión es la número 4.

**Gerencia Hotelería y Turismo**  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – COLSUBSIDIO