



**Miel de la Ribera S.A.S.**  
Nit 901.728.013-1  
304 103 65 25  
mieldealiberadorada@gmail.com  
Vereda La Atarraya, La Dorada  
Caldas, Colombia

---

## REGLAMENTO DE HOSPEDAJE

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

Refugio Monte Oscuro

Versión: 2

Última actualización: Julio de 2026

## CAPÍTULO I

### PRESENTACIÓN

Bienvenido a Refugio Monte Oscuro

Refugio Monte Oscuro es un hotel boutique ubicado en un entorno natural privilegiado, concebido para ofrecer experiencias de descanso, bienestar y conexión con la naturaleza mediante un servicio personalizado, respetuoso del medio ambiente y comprometido con la calidad.

Nuestro propósito es brindar una experiencia segura, tranquila y memorable, preservando el equilibrio entre la comodidad de nuestros huéspedes, la conservación del entorno y el respeto por las comunidades locales.

El presente Reglamento General de Hospedaje establece las condiciones que regulan la prestación de los servicios ofrecidos por Refugio Monte Oscuro y hace parte integral del contrato de hospedaje celebrado entre el establecimiento y cada huésped.

Su finalidad es definir de manera clara los derechos y obligaciones de las partes, promover una convivencia armónica, proteger las instalaciones, garantizar la seguridad de huéspedes y colaboradores y establecer los procedimientos aplicables durante la reserva, la estadía y la finalización del servicio.

Este reglamento ha sido elaborado conforme a la legislación colombiana vigente aplicable a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, la protección de los consumidores, la protección de datos personales, el turismo sostenible y las demás normas relacionadas con la actividad hotelera.

Al realizar una reserva, efectuar cualquier pago, registrarse en recepción, ingresar al establecimiento o hacer uso de cualquiera de sus instalaciones o servicios, el huésped manifiesta que ha tenido la oportunidad de conocer este reglamento, que comprende su contenido y que acepta voluntariamente todas sus disposiciones.

Refugio Monte Oscuro podrá actualizar este documento cuando existan modificaciones legales, operativas o de seguridad. La versión vigente estará disponible para consulta a través de los canales oficiales del establecimiento y será aplicable a las reservas realizadas con posterioridad a su publicación, salvo disposición legal en contrario.

## PRINCIPIOS QUE ORIENTAN NUESTRA OPERACIÓN

Refugio Monte Oscuro desarrolla su actividad bajo los siguientes principios:

- Hospitalidad y excelencia en el servicio.
- Seguridad de huéspedes, colaboradores y visitantes.
- Transparencia en la información y en la prestación del servicio.
- Respeto por la dignidad, privacidad e integridad de todas las personas.
- Conservación del patrimonio natural y cultural.
- Cumplimiento de la legislación colombiana.
- Turismo responsable y sostenible.
- Respeto por la tranquilidad y el descanso de todos los huéspedes.

## CAPÍTULO II

### OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO

#### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento General de Hospedaje tiene por objeto establecer las condiciones que regulan la prestación de los servicios ofrecidos por Refugio Monte Oscuro, así como definir los derechos, obligaciones, responsabilidades y procedimientos aplicables a la relación entre el establecimiento y sus huéspedes.

Este reglamento forma parte integral del contrato de hospedaje celebrado entre Refugio Monte Oscuro y el huésped, complementando las condiciones particulares de cada reserva, las tarifas vigentes y las disposiciones de la legislación colombiana aplicable.

Su finalidad es garantizar una prestación del servicio transparente, segura, organizada y respetuosa de los derechos de todas las personas que ingresan al establecimiento.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este reglamento serán obligatorias para:

- Todos los huéspedes registrados.
- Los acompañantes incluidos en la reserva.
- Los menores de edad bajo responsabilidad de sus padres o representantes legales.
- Los visitantes previamente autorizados por la administración.
- Los proveedores, contratistas y demás personas que ingresen a las instalaciones cuando les resulten aplicables.

El huésped principal será responsable de informar el contenido de este reglamento a todos los integrantes de su reserva y responderá solidariamente por el cumplimiento de las obligaciones aquí previstas.

### Artículo 3. Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente reglamento, se entenderá por:

**Establecimiento:** Refugio Monte Oscuro, establecimiento de alojamiento y hospedaje.

**Huésped:** Persona natural registrada oficialmente para ocupar una habitación y hacer uso de los servicios contratados.

**Huésped principal:** Persona que realiza la reserva y asume la responsabilidad contractual frente al establecimiento por sí misma y por sus acompañantes.

**Acompañante:** Persona registrada dentro de la misma reserva del huésped principal.

**Visitante:** Persona que ingresa temporalmente al establecimiento con autorización expresa de la administración y bajo las condiciones establecidas en este reglamento.

**Reserva:** Acuerdo mediante el cual Refugio Monte Oscuro confirma la disponibilidad de alojamiento para una fecha determinada, sujeto al cumplimiento de las condiciones de pago y confirmación.

**No Show:** Inasistencia del huésped en la fecha prevista para el check-in sin previo aviso o sin acuerdo de modificación de la reserva.

**Servicios complementarios:** Aquellos diferentes al alojamiento, tales como restaurante, bienestar, transporte, decoraciones, lavandería u otros ofrecidos directamente por el establecimiento.

**Operador externo:** Persona natural o jurídica independiente que presta servicios turísticos o de transporte por cuenta propia, sin que exista subordinación o dependencia con Refugio Monte Oscuro.

### Artículo 4. Naturaleza del contrato de hospedaje

La reserva confirmada constituye un contrato de hospedaje entre Refugio Monte Oscuro y el huésped.

Este contrato comprende exclusivamente los servicios expresamente confirmados en la reserva.

Ninguna publicación en redes sociales, material publicitario, fotografías o información general podrá interpretarse como una obligación contractual distinta a la confirmación escrita enviada al huésped.

### Artículo 5. Aceptación del reglamento

Se entenderá que el huésped acepta integralmente el presente Reglamento General de Hospedaje cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- Realice una reserva por cualquier canal autorizado.
- Efectúe un pago parcial o total del servicio.
- Confirme su reserva mediante correo electrónico, WhatsApp u otro medio oficial.

- Complete el proceso de registro (check-in).
- Ingrese a las instalaciones del establecimiento.
- Utilice cualquiera de los servicios ofrecidos por Refugio Monte Oscuro.

La aceptación del reglamento tendrá la misma validez que una aceptación expresa y producirá todos los efectos legales correspondientes.

#### **Artículo 6. Modificaciones al reglamento**

Refugio Monte Oscuro podrá actualizar el presente reglamento cuando resulte necesario por cambios normativos, operativos, de seguridad, ambientales o de calidad del servicio.

Las modificaciones no afectarán las condiciones esenciales de las reservas previamente confirmadas, salvo que una disposición legal obligue a su aplicación inmediata.

La versión vigente estará disponible para consulta en los canales oficiales del establecimiento y podrá ser enviada al huésped antes de su llegada.

#### **Artículo 7. Interpretación del reglamento**

Este reglamento deberá interpretarse de manera integral, conforme a los principios de buena fe, equilibrio contractual, protección del consumidor y legislación colombiana aplicable.

En caso de conflicto entre dos disposiciones del presente documento, prevalecerá aquella que garantice un mayor nivel de seguridad para las personas, la protección del entorno natural y el cumplimiento de la ley.

#### **Artículo 8. Idioma oficial**

El presente reglamento ha sido redactado en idioma español.

Cuando se suministre una traducción a otro idioma, esta tendrá únicamente carácter informativo. En caso de diferencias de interpretación, prevalecerá el texto oficial en español.

### **CAPÍTULO III**

#### **PRINCIPIOS DEL SERVICIO Y COMPROMISOS DE REFUGIO MONTE OSCURO**

##### **Artículo 9. Compromiso con la excelencia en el servicio**

Refugio Monte Oscuro se compromete a prestar sus servicios con profesionalismo, respeto, transparencia y hospitalidad, procurando que cada huésped disfrute de una experiencia segura, confortable y acorde con los estándares de un hotel boutique de naturaleza.

Nuestro equipo trabajará para ofrecer una atención cálida, personalizada y oportuna, promoviendo una relación basada en el respeto mutuo y la confianza.

---

#### **Artículo 10. Compromiso con la información transparente**

Antes de confirmar una reserva, Refugio Monte Oscuro suministrará información clara y suficiente sobre:

- Tarifas vigentes.
- Servicios incluidos.
- Servicios con costo adicional.
- Políticas de cancelación y reprogramación.
- Horarios de check-in y check-out.
- Condiciones de acceso al establecimiento.
- Restricciones aplicables.
- Características del entorno natural.
- El huésped podrá solicitar aclaraciones antes de efectuar cualquier pago.

#### **Artículo 11. Compromiso con la seguridad**

Refugio Monte Oscuro implementa medidas razonables para proteger la integridad de huéspedes, colaboradores y visitantes, incluyendo:

- Mantenimiento preventivo de las instalaciones.
- Protocolos de emergencia.
- Capacitación del personal.
- Señalización de riesgos.
- Botiquines de primeros auxilios.
- Planes de evacuación.
- Coordinación con los organismos de atención de emergencias cuando resulte necesario.

No obstante, el huésped reconoce que el establecimiento se encuentra en un entorno natural y que existen riesgos inherentes que no pueden eliminarse por completo, aun cuando se adopten todas las medidas de prevención razonablemente exigibles.

#### **Artículo 12. Compromiso con la privacidad**

Refugio Monte Oscuro respetará la privacidad de todos sus huéspedes.

La información personal será tratada conforme a la legislación colombiana y únicamente para las finalidades autorizadas.

Los colaboradores del establecimiento guardarán reserva sobre la información relacionada con los huéspedes y no divulgarán datos personales salvo en los casos autorizados por la ley.

---

### **Artículo 13. Compromiso con la sostenibilidad**

Refugio Monte Oscuro desarrolla sus actividades bajo principios de turismo sostenible.

El establecimiento promueve:

- La conservación de los recursos naturales.
- El uso responsable del agua y la energía.
- La protección de la biodiversidad.
- La reducción de residuos.
- El apoyo a las comunidades locales.
- La contratación responsable de proveedores.
- La educación ambiental de huéspedes y colaboradores.

### **Artículo 14. Compromiso con la igualdad y la no discriminación**

Refugio Monte Oscuro presta sus servicios sin discriminación por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra condición protegida por la legislación colombiana.

El establecimiento se reserva el derecho de admisión únicamente cuando existan causas objetivas relacionadas con la seguridad, el incumplimiento del reglamento o la protección de los derechos de otras personas, nunca por motivos discriminatorios.

### **Artículo 15. Compromiso con la protección de niños, niñas y adolescentes**

Refugio Monte Oscuro rechaza cualquier forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

En cumplimiento de la legislación colombiana, el establecimiento implementa medidas para prevenir este delito y colaborará con las autoridades competentes cuando exista cualquier indicio o denuncia relacionada con estas conductas.

El ingreso y alojamiento de menores de edad estará sujeto a la presentación de la documentación exigida por la ley y a los protocolos internos del establecimiento.

### **Artículo 16. Compromiso con la mejora continua**

Refugio Monte Oscuro promueve la mejora permanente de sus procesos y servicios.

Las observaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos presentados por los huéspedes serán analizados con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y prevenir la repetición de incidentes.

Las encuestas de satisfacción y demás mecanismos de evaluación tienen carácter voluntario y buscan contribuir al mejoramiento continuo de la experiencia de hospedaje.

---

#### **Artículo 17. Canales oficiales de comunicación**

Para garantizar la seguridad de la información y evitar fraudes, Refugio Monte Oscuro atenderá solicitudes, modificaciones de reservas y comunicaciones oficiales únicamente a través de los canales autorizados por la administración.

El establecimiento no será responsable por pagos realizados a cuentas bancarias no autorizadas, información suministrada a terceros o reservas gestionadas por canales no oficiales.

#### **Artículo 18. Prevención del fraude y suplantación**

Refugio Monte Oscuro nunca solicitará pagos a cuentas personales distintas de las oficialmente autorizadas por la empresa.

El huésped deberá verificar siempre la autenticidad de las comunicaciones recibidas antes de efectuar cualquier pago.

El establecimiento no asumirá responsabilidad por consignaciones, transferencias o pagos realizados a cuentas bancarias o plataformas no autorizadas como consecuencia de fraudes, suplantaciones de identidad o comunicaciones provenientes de terceros ajenos al hotel, salvo que exista una actuación atribuible al propio establecimiento.

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESERVAS, PAGOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

##### **Artículo 19. Solicitud de reserva**

Las reservas podrán solicitarse a través de los canales oficiales de Refugio Monte Oscuro, incluyendo:

- Página web oficial.
- WhatsApp corporativo.
- Correo electrónico institucional.
- Plataformas de reservas autorizadas.
- Agencias de viajes autorizadas.
- Venta directa realizada por colaboradores autorizados.

Las solicitudes de reserva estarán sujetas a disponibilidad de habitaciones y a las condiciones comerciales vigentes al momento de la solicitud.

La emisión de una cotización o propuesta comercial no constituye una reserva ni genera obligación alguna para las partes hasta tanto no exista confirmación expresa por parte del establecimiento.

---

#### **Artículo 20. Confirmación de la reserva**

Una reserva se considerará confirmada únicamente cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- El huésped haya aceptado la cotización o propuesta comercial.
- Se haya recibido el pago del anticipo o del valor acordado.
- El establecimiento confirme por escrito la disponibilidad de la habitación.
- El huésped reciba una confirmación oficial enviada por cualquiera de los canales autorizados del hotel.

Hasta tanto no se cumplan estos requisitos, Refugio Monte Oscuro podrá disponer libremente de la habitación.

#### **Artículo 21. Titular de la reserva**

La persona que realiza la reserva será considerada el huésped principal y asumirá la responsabilidad frente al establecimiento por:

- El cumplimiento del presente reglamento.
- El pago de todos los servicios contratados.
- El comportamiento de sus acompañantes.
- Los daños ocasionados durante la estadía.
- La veracidad de la información suministrada durante el proceso de reserva.

Cuando una reserva sea realizada por una empresa, agencia de viajes o un tercero, dicha persona o entidad responderá únicamente en la medida prevista en el contrato celebrado con el establecimiento, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al huésped principal.

#### **Artículo 22. Información suministrada por el huésped**

El huésped deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de reserva.

Entre otros datos, podrán solicitarse:

- Nombre completo.
- Documento de identidad.
- Nacionalidad.
- Fecha de nacimiento.
- Dirección de residencia.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Número de acompañantes.
- Datos para facturación.
- Información sobre menores de edad.
- Necesidades especiales de accesibilidad.



- Restricciones alimentarias comunicadas voluntariamente.
- Contacto para emergencias.

El establecimiento podrá requerir información adicional cuando sea necesaria para cumplir obligaciones legales o garantizar la adecuada prestación del servicio.

### **Artículo 23. Tarifas**

Las tarifas son dinámicas y podrán variar de acuerdo con:

- La temporada.
- La ocupación del hotel.
- El tipo de habitación.
- El número de huéspedes.
- El canal de venta.
- La duración de la estadía.
- Las promociones vigentes.
- Eventos especiales o temporadas de alta demanda.

Las tarifas confirmadas por escrito no serán modificadas para la reserva correspondiente, salvo que el huésped solicite cambios posteriores que impliquen una variación en el valor.

### **Artículo 24. Servicios incluidos**

Salvo que la confirmación de la reserva indique expresamente condiciones diferentes, la tarifa del hospedaje incluye únicamente:

- Alojamiento en la habitación reservada.
- Desayuno para el número de huéspedes incluidos en la reserva.
- Uso de las zonas comunes autorizadas.
- Parqueadero, sujeto a disponibilidad.
- Atención del personal durante los horarios establecidos por el hotel.

El desayuno es un beneficio exclusivo para los huéspedes registrados y no podrá canjearse por dinero, otros servicios o consumirse en fecha diferente.

### **Artículo 25. Servicios no incluidos**

La tarifa no incluye, entre otros:

- Almuerzos.
- Cenas.
- Bebidas.

- Licores.
- Snacks.
- Servicio a la habitación.
- Masajes y tratamientos de bienestar.
- Decoraciones especiales.
- Lavandería.
- Transporte terrestre.
- Transporte fluvial.
- Actividades de aventura o recreación.
- Servicios prestados por terceros.
- Productos comercializados en el establecimiento.
- Asistencia médica.
- Medicamentos.
- Seguros de viaje.
- Propinas.
- Cualquier servicio que no esté expresamente señalado como incluido en la confirmación de la reserva.

Todos los consumos adicionales deberán ser cancelados antes del check-out, salvo que exista un acuerdo diferente por escrito.

#### **Artículo 26. Formas de pago**

Refugio Monte Oscuro aceptará los medios de pago que tenga habilitados al momento de la reserva, entre ellos:

- Transferencia bancaria.
- Tarjetas débito y crédito.
- Plataformas de pago autorizadas.
- Efectivo, dentro de los límites permitidos por la legislación colombiana.

Los gastos financieros o comisiones generados por determinados medios de pago serán asumidos por quien corresponda conforme a las condiciones informadas previamente.

#### **Artículo 27. Facturación**

Las facturas serán emitidas con base en la información suministrada por el huésped.

Es responsabilidad del huésped verificar la exactitud de los datos antes de la expedición del documento tributario.

Una vez emitida la factura electrónica, cualquier modificación estará sujeta a la normativa tributaria vigente y a los procedimientos establecidos por la autoridad competente.

#### **Artículo 28. Garantía de pago**

Para determinadas reservas, especialmente aquellas correspondientes a grupos, eventos, estadías prolongadas o categorías de alojamiento definidas por la administración, el establecimiento podrá solicitar una garantía adicional mediante depósito, preautorización de tarjeta de crédito u otro mecanismo permitido por la ley.

En caso de utilizarse dicha garantía para cubrir consumos o daños debidamente soportados, el huésped recibirá la información correspondiente con el detalle de los valores aplicados.

#### **Artículo 29. Errores en tarifas o publicaciones**

En caso de errores evidentes de digitación, publicación o sistemas que generen tarifas manifiestamente incorrectas por causas técnicas o humanas, Refugio Monte Oscuro informará oportunamente al huésped antes de confirmar la reserva.

En estos casos, el huésped podrá optar por aceptar la tarifa correcta o desistir de la reserva con el reembolso total de los valores pagados, cuando corresponda.

#### **Artículo 30. Prevención del fraude en pagos**

Con el fin de proteger a sus huéspedes, Refugio Monte Oscuro nunca solicitará consignaciones o transferencias a cuentas bancarias diferentes de las oficialmente autorizadas por la empresa.

Antes de efectuar cualquier pago, el huésped deberá verificar los datos bancarios suministrados por los canales oficiales del establecimiento.

El hotel no será responsable por pagos realizados a cuentas de terceros producto de fraudes, suplantaciones o comunicaciones falsas ajenas al establecimiento, salvo que el error sea atribuible directamente a una actuación del hotel.

### **CAPÍTULO V**

#### **CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES, MODIFICACIONES DE RESERVA Y NO SHOW**

#### **Artículo 31. Política general**

La reserva representa un compromiso entre el huésped y Refugio Monte Oscuro. Al confirmar una reserva, el establecimiento bloquea la disponibilidad de la habitación y organiza recursos humanos, operativos y logísticos para la prestación del servicio.

Por esta razón, las cancelaciones, modificaciones y reprogramaciones estarán sujetas a las condiciones establecidas en el presente reglamento.

### **Artículo 32. Cancelación de la reserva por el huésped**

El huésped podrá cancelar su reserva en cualquier momento; sin embargo, las consecuencias económicas dependerán de la fecha en que se comunique la cancelación.

a) Cancelación con más de siete (7) días calendario de anticipación

El huésped podrá solicitar la reprogramación de la reserva sin penalidad, sujeto a disponibilidad y a las condiciones tarifarias vigentes.

No se realizarán devoluciones de dinero. El valor pagado quedará como saldo a favor para una única reprogramación dentro de la vigencia establecida en este reglamento.

b) Cancelación con siete (7) días calendario o menos de anticipación

Cuando la cancelación se realice dentro de los siete (7) días calendario anteriores al check-in, el establecimiento retendrá el cien por ciento (100 %) del valor abonado hasta ese momento, en razón de la afectación a la disponibilidad y a la operación del hotel.

### **Artículo 33. Reprogramación de la reserva**

Las reservas podrán reprogramarse una sola vez, siempre que:

- La solicitud se presente con al menos siete (7) días calendario de anticipación al check-in.
- Exista disponibilidad para las nuevas fechas.
- La nueva reserva se realice dentro de los once (11) meses siguientes al pago inicial.
- Se mantenga el mismo número de noches y huéspedes, salvo aceptación expresa del establecimiento.
- Si la nueva tarifa es superior, el huésped deberá pagar la diferencia correspondiente.
- Si la nueva tarifa es inferior, no habrá devolución del excedente.

Una segunda solicitud de cambio podrá ser aceptada excepcionalmente por la administración y tendrá un costo administrativo de \$100.000 COP.

### **Artículo 34. Vigencia de las reservas reprogramadas**

Toda reserva reprogramada deberá disfrutarse dentro de los once (11) meses siguientes a la fecha del primer pago.

Vencido este término sin que el huésped haya utilizado la reserva, el establecimiento entenderá que el huésped desistió voluntariamente del servicio y los valores pagados no serán reembolsables.

### **Artículo 35. Modificaciones de la reserva**

Las siguientes modificaciones estarán sujetas a disponibilidad y podrán generar diferencias tarifarias:

- Cambio de fechas.

- Cambio de temporada.
- Cambio de tipo de habitación.
- Incremento del número de huéspedes.
- Disminución del número de huéspedes.
- Incremento del número de noches.
- Reducción del número de noches.
- Inclusión de servicios adicionales.
- Toda modificación deberá ser confirmada por escrito por Refugio Monte Oscuro.

#### **Artículo 36. No Show**

Se considerará **No Show** cuando el huésped:

- No se presente el día del check-in.
- No informe oportunamente un retraso.
- No responda a las comunicaciones realizadas por el establecimiento.

En estos casos:

La reserva se entenderá cancelada por causa imputable al huésped.

El establecimiento podrá disponer nuevamente de la habitación.

Los valores pagados no serán reembolsables.

#### **Artículo 37. Llegadas tardías**

Cuando el huésped prevea un retraso en su llegada, deberá informarlo oportunamente a través de los canales oficiales del establecimiento.

Refugio Monte Oscuro procurará conservar la reserva hasta el horario acordado; sin embargo, si el huésped no informa su retraso y no es posible establecer comunicación, el establecimiento podrá aplicar la política de **No Show**.

#### **Artículo 38. Salida anticipada**

Cuando el huésped decida dar por terminada voluntariamente su estadía antes de la fecha inicialmente contratada, por razones personales no atribuibles a Refugio Monte Oscuro, no se procederá con devolución de las sumas pagadas por las noches no utilizadas ni por los servicios contratados y no disfrutados.

#### **Artículo 39. Cancelación por parte del establecimiento**

Refugio Monte Oscuro podrá cancelar una reserva antes del check-in únicamente cuando exista una causa justificada, entre ellas:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Riesgos para la seguridad de los huéspedes o colaboradores.
- Daños graves en las instalaciones que impidan prestar el servicio.
- Órdenes emitidas por autoridades competentes.
- Información falsa suministrada durante la reserva.
- Incumplimiento de las condiciones de pago.
- Cuando la cancelación sea imputable exclusivamente al establecimiento y no exista una causa de fuerza mayor, el huésped podrá optar entre:
  - El reembolso total de las sumas pagadas, o
  - La reprogramación de la reserva, de común acuerdo entre las partes.

#### **Artículo 40. Fuerza mayor o caso fortuito**

Refugio Monte Oscuro no será responsable por la imposibilidad de prestar el servicio cuando ello obedezca a circunstancias imprevisibles e irresistibles, tales como:

- Desastres naturales.
- Crecientes extraordinarias del río.
- Deslizamientos.
- Incendios forestales.
- Epidemias o pandemias.
- Restricciones gubernamentales.
- Alteraciones graves del orden público.
- Cierres obligatorios decretados por autoridades.
- Fallas generalizadas de servicios públicos esenciales.

En estos casos, el establecimiento procurará ofrecer alternativas razonables, como la reprogramación de la reserva, sin que ello implique el reconocimiento automático de indemnizaciones.

#### **Artículo 41. Desistimiento por causas médicas**

Cuando el huésped no pueda viajar por una incapacidad médica grave, accidente o fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad, podrá solicitar una reprogramación excepcional de la reserva, siempre que:

- Presente los soportes correspondientes.
- La solicitud se realice dentro de un plazo razonable.
- La administración apruebe la excepción.

Esta medida constituye una política de servicio de Refugio Monte Oscuro y será evaluada caso por caso, sin que genere un derecho automático a devolución del dinero.

---

## CAPÍTULO VI

### INGRESO AL ESTABLECIMIENTO, REGISTRO HOTELERO Y ENTREGA DE HABITACIONES

#### Artículo 42. Acceso al establecimiento

Refugio Monte Oscuro se encuentra ubicado en un entorno natural de difícil acceso, por lo que el ingreso al establecimiento requiere un recorrido por vía terrestre y un posterior traslado fluvial.

Al confirmar su reserva, el huésped declara conocer y aceptar estas condiciones de acceso como parte de la experiencia de hospedaje.

#### Artículo 43. Vía de acceso terrestre

El acceso al punto de embarque comprende un tramo de carretera rural no pavimentada (vía destapada), cuyo estado puede variar debido a las condiciones climáticas, lluvias, trabajos de mantenimiento, tránsito de vehículos pesados u otras circunstancias ajenas al control de Refugio Monte Oscuro.

El mantenimiento y administración de esta vía corresponde a las autoridades competentes, por lo que el establecimiento no será responsable por cierres, demoras, daños a vehículos o cualquier afectación derivada del estado de la carretera.

Es responsabilidad del huésped planificar su desplazamiento, verificar las condiciones de la vía antes de viajar y llegar oportunamente al punto de encuentro establecido por el hotel.

#### Artículo 44. Parqueadero

Refugio Monte Oscuro dispone de un parqueadero destinado al uso exclusivo de sus huéspedes, el cual constituye el punto oficial de encuentro para el inicio del traslado hacia el establecimiento.

Es responsabilidad exclusiva del huésped llegar por sus propios medios al parqueadero en la fecha y hora previamente informadas.

El parqueadero estará sujeto a disponibilidad y deberá utilizarse respetando las instrucciones del personal.

Se recomienda no dejar dinero, joyas, equipos electrónicos u otros objetos de valor dentro de los vehículos.

#### Artículo 45. Transporte fluvial

El traslado entre el parqueadero y Refugio Monte Oscuro se realiza en lancha y tiene una duración aproximada de diez (10) minutos.

Este servicio hace parte del proceso de ingreso y salida del establecimiento.

Durante todo el recorrido será obligatorio atender las instrucciones del conductor o del personal autorizado y utilizar correctamente el chaleco salvavidas suministrado.

---

#### **Artículo 46. Horarios del transporte fluvial**

El servicio de transporte fluvial opera diariamente entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m.

Los traslados solicitados fuera de este horario estarán sujetos a disponibilidad operativa y deberán ser autorizados previamente por la administración.

Cuando sea posible prestar el servicio fuera del horario establecido, se cobrará un cargo adicional de VEINTE MIL PESOS (\$20.000 COP) por persona y por trayecto.

La administración podrá negar la prestación del servicio fuera del horario habitual cuando las condiciones climáticas, de seguridad o de navegación no permitan realizar el recorrido de manera segura.

#### **Artículo 47. Llegadas tardías**

Los huéspedes deberán informar oportunamente cualquier retraso que pueda afectar el horario programado para su traslado.

Cuando el retraso implique la necesidad de realizar un recorrido extraordinario, podrán aplicarse los cargos establecidos en el artículo anterior.

En caso de no recibir comunicación del huésped y de no ser posible efectuar el traslado de manera segura, el establecimiento podrá reprogramar el servicio para el siguiente horario disponible.

#### **Artículo 48. Equipaje**

Cada huésped será responsable del adecuado embalaje y transporte de su equipaje.

Por razones de seguridad, el establecimiento podrá limitar el peso o volumen del equipaje cuando las condiciones de la embarcación así lo requieran.

Los objetos frágiles, dinero, joyas, documentos, computadores, cámaras y demás bienes de alto valor deberán permanecer bajo la custodia del huésped durante el traslado.

#### **Artículo 49. Horario oficial de Check-in**

El horario oficial de ingreso (Check-in) será **a partir de las 3:00 p. m.** del día de llegada indicado en la reserva.

El ingreso antes de esta hora únicamente será posible cuando:

- Exista disponibilidad de la habitación.
- La operación del hotel lo permita.
- La administración autorice expresamente el ingreso anticipado.

La disponibilidad de una habitación antes del horario oficial no constituye una obligación para el establecimiento.



#### Artículo 50. Early Check-in

El Early Check-in no garantiza que la habitación se encuentre disponible antes del horario oficial de ingreso y dependerá exclusivamente de la ocupación del establecimiento y de la finalización de los procesos de limpieza, inspección y alistamiento.

Cuando el huésped solicite ingresar antes de las 3:00 p. m., el establecimiento podrá autorizarlo sujeto a disponibilidad.

Las tarifas serán las siguientes:

| Horario                     | Cargo                          |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Entre 12:00 m. y 3:00 p. m. | 30 % del valor de la noche     |
| Antes de las 12:00 m.       | 50 % del valor de la noche     |
| Antes de las 8:00 a. m.     | Se cobrará una noche adicional |

La administración podrá exonerar este cobro cuando existan promociones especiales o circunstancias excepcionales.

#### Artículo 51. Registro hotelero

En cumplimiento de la legislación colombiana, todas las personas que se hospeden deberán registrarse antes de ingresar a la habitación.

Para ello será obligatorio presentar un documento de identidad original y vigente.

Podrán solicitarse, según corresponda:

- Cédula de ciudadanía.
- Cédula de extranjería.
- Pasaporte.
- Permiso de Permanencia o documento migratorio vigente.
- Tarjeta de identidad para menores cuando aplique.

El establecimiento podrá negar el ingreso cuando:

- No sea posible verificar la identidad del huésped.
- Se suministre información falsa.
- Se presenten documentos adulterados.

- Exista orden de autoridad competente.

#### **Artículo 52. Registro de menores de edad**

Todo menor de edad deberá ingresar acompañado por sus padres, representante legal o un adulto debidamente autorizado.

Cuando el menor viaje únicamente con uno de sus padres o con un tercero, el establecimiento podrá solicitar los documentos que acrediten la autorización correspondiente, de conformidad con la legislación colombiana.

Refugio Monte Oscuro podrá abstenerse de permitir el alojamiento cuando no se cumplan estos requisitos.

#### **Artículo 53. Información suministrada durante el registro**

Durante el proceso de Check-in, el huésped deberá verificar que toda la información registrada sea correcta.

Entre otros datos podrán solicitarse:

- Dirección de residencia.
- Nacionalidad.
- Profesión.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Placa del vehículo.
- Persona de contacto en caso de emergencia.

El huésped responderá por la veracidad de la información suministrada.

#### **Artículo 54. Entrega de la habitación**

Antes del ingreso del huésped, el establecimiento verificará que la habitación se encuentre:

- Limpia.
- Desinfectada.
- Dotada conforme al inventario correspondiente.
- En condiciones adecuadas de funcionamiento.

Cualquier observación deberá ser informada por el huésped dentro de los primeros treinta (30) minutos siguientes al ingreso.

En caso contrario, se entenderá que la habitación fue recibida a satisfacción.

#### **Artículo 55. Inventario de la habitación**

Todas las habitaciones cuentan con un inventario de bienes y elementos de dotación.

El huésped será responsable por su adecuada conservación durante la estadía.

El establecimiento podrá realizar una verificación al momento del Check-out para confirmar el estado del inventario.

Los daños, pérdidas o faltantes serán cobrados conforme a la tarifa de reposición vigente o al costo real de reparación, según corresponda.

#### Artículo 56. Horario oficial de Check-out

La habitación deberá ser entregada a más tardar a las 12:00 m.

Antes de retirarse, el huésped deberá:

- Entregar las llaves.
- Informar cualquier daño ocurrido durante la estadía.
- Cancelar todos los consumos pendientes.
- Permitir la verificación del inventario cuando sea necesaria.

#### Artículo 57. Late Check-out

La permanencia en la habitación después de las 12:00 m. requerirá autorización previa.

Cuando exista disponibilidad, podrán aplicarse los siguientes cargos:

| Horario                   | Cargo                      |
|---------------------------|----------------------------|
| Hasta las 2:00 p. m.      | 30 % del valor de la noche |
| Hasta las 5:00 p. m.      | 50 % del valor de la noche |
| Después de las 5:00 p. m. | Una (1) noche adicional    |

Cuando no exista autorización y el huésped permanezca en la habitación, el establecimiento podrá aplicar estos mismos cobros.

La autorización de un Late Check-out para una reserva no genera precedente ni obliga al establecimiento a concederlo en futuras estadías.

#### Artículo 58. Entrega tardía de la habitación

La entrega extemporánea de la habitación puede afectar la programación de limpieza y la atención de nuevos huéspedes.

Por esta razón, el establecimiento podrá ingresar a la habitación una vez vencido el horario oficial de salida, siempre que:

- Se haya intentado contactar previamente al huésped.
- No exista autorización para un Late Check-out.
- Sea necesario preparar la habitación para una nueva reserva.

Los objetos personales encontrados serán tratados conforme a la política de objetos olvidados prevista en este reglamento.

#### **Artículo 59. Salida del establecimiento**

El Check-out de la habitación no implica necesariamente la obligación de abandonar inmediatamente las instalaciones.

Cuando la operación del establecimiento lo permita, los huéspedes podrán permanecer en determinadas zonas comunes hasta la hora indicada por la administración, siempre que:

- No ocupen nuevamente la habitación.
- No interfieran con la operación del hotel.
- Cumplan el presente reglamento.

#### **Artículo 60. Negativa de ingreso o permanencia**

Refugio Monte Oscuro podrá negar el ingreso o disponer la terminación anticipada del hospedaje cuando existan causas objetivas relacionadas con la seguridad, la protección de otros huéspedes o el incumplimiento grave de este reglamento.

Entre ellas:

- Estado de embriaguez que represente un riesgo para sí mismo o para terceros.
- Comportamientos violentos, agresivos o intimidatorios.
- Porte de armas no autorizado por la ley.
- Consumo o comercialización de sustancias ilícitas.
- Presentación de documentos falsos o alterados.
- Incumplimiento de las políticas de registro.
- Conductas que afecten gravemente la tranquilidad, la seguridad o el normal funcionamiento del establecimiento.

En estos casos, el hotel podrá solicitar el retiro inmediato del huésped y, si es necesario, requerir el apoyo de las autoridades competentes. Cuando la terminación del hospedaje sea consecuencia del incumplimiento del huésped, no habrá lugar a devolución de los valores pagados, sin perjuicio del cobro de los daños o consumos pendientes.

---

## CAPÍTULO VII

### NORMAS DE CONVIVENCIA, COMPORTAMIENTO Y USO DE LAS INSTALACIONES

#### Artículo 61. Principio general de convivencia

Refugio Monte Oscuro es un hotel boutique concebido para el descanso, la contemplación de la naturaleza y el bienestar de sus huéspedes.

Toda persona que ingrese al establecimiento deberá actuar con respeto, prudencia y consideración hacia los demás huéspedes, colaboradores, visitantes, proveedores y el entorno natural.

El ejercicio de los derechos individuales no podrá afectar el descanso, la tranquilidad, la seguridad o la experiencia de los demás.

#### Artículo 62. Trato respetuoso

Los huéspedes deberán mantener un comportamiento respetuoso y cordial durante toda su permanencia en el establecimiento.

No se tolerarán conductas como:

- Agresiones físicas.
- Agresiones verbales.
- Amenazas.
- Intimidaciones.
- Acoso.
- Discriminación.
- Lenguaje ofensivo.
- Hostigamiento al personal o a otros huéspedes.

El establecimiento podrá solicitar el retiro inmediato de quien incurra en cualquiera de estas conductas, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

#### Artículo 63. Derecho al descanso

Refugio Monte Oscuro promueve una experiencia de descanso y tranquilidad.

Todos los huéspedes tienen derecho a disfrutar de un ambiente silencioso y respetuoso.

Por esta razón, cada huésped deberá evitar cualquier conducta que perturbe el descanso de los demás.

#### Artículo 64. Horario de silencio

El horario oficial de silencio será entre las 10:00 p. m. y las 7:00 a. m.

Durante este período no estará permitido:

- Utilizar parlantes.
- Reproducir música a volumen elevado.
- Gritar.
- Realizar reuniones ruidosas.
- Cantar en voz alta.
- Utilizar instrumentos musicales.
- Desarrollar actividades que alteren la tranquilidad del establecimiento.

En caso de incumplimiento, el personal podrá solicitar la suspensión inmediata de la actividad.

La reincidencia podrá dar lugar a un cargo por afectación a la convivencia de \$500.000 COP o a la terminación del contrato de hospedaje cuando la conducta afecte gravemente la experiencia de otros huéspedes.

#### **Artículo 65. Visitantes**

Por razones de seguridad, únicamente podrán ingresar al establecimiento las personas previamente autorizadas por la administración.

Los visitantes:

- Deberán registrarse.
- Presentar un documento de identidad cuando sea requerido.
- Permanecer únicamente en las áreas autorizadas.
- Respetar este reglamento.

No está permitido el ingreso de visitantes a las habitaciones sin autorización expresa del hotel.

El establecimiento podrá negar el ingreso o solicitar el retiro de cualquier visitante cuando existan razones objetivas de seguridad, convivencia o incumplimiento de este reglamento.

#### **Artículo 66. Capacidad máxima de las habitaciones**

Cada habitación tiene una capacidad máxima de ocupación establecida por razones de seguridad y comodidad.

No se permitirá el alojamiento de personas adicionales sin autorización previa.

Cuando se detecte la permanencia de huéspedes no registrados, el establecimiento podrá:

- Cobrar la tarifa correspondiente por el huésped adicional.
- Reubicar la reserva, si existe disponibilidad.
- Dar por terminado el contrato de hospedaje cuando el incumplimiento sea grave o reiterado.

#### **Artículo 67. Fiestas y reuniones**

Refugio Monte Oscuro no es un establecimiento destinado para fiestas privadas o eventos no autorizados.

No podrán realizarse:

- Celebraciones masivas.
- Reuniones con personas no registradas.
- Eventos con amplificación de sonido.
- Actividades que afecten la tranquilidad del hotel.

Toda celebración deberá ser previamente autorizada y coordinada con la administración.

#### **Artículo 68. Consumo de bebidas alcohólicas**

El consumo de bebidas alcohólicas deberá realizarse de forma responsable.

La administración podrá suspender el suministro de bebidas o solicitar el retiro de cualquier persona que, debido a su estado de embriaguez:

- Ponga en riesgo su integridad.
- Afecte la seguridad de terceros.
- Cause daños a las instalaciones.
- Perturbe la tranquilidad del establecimiento.

#### **Artículo 69. Sustancias psicoactivas**

Está prohibido el consumo, porte, almacenamiento, distribución o comercialización de sustancias cuya tenencia o uso esté prohibido por la legislación colombiana dentro de las instalaciones del hotel.

El establecimiento podrá informar inmediatamente a las autoridades competentes cuando tenga conocimiento de conductas que puedan constituir un delito.

#### **Artículo 70. Armas**

Salvo autorización legal expresa y cuando la naturaleza del cargo lo justifique (por ejemplo, autoridades competentes en ejercicio de sus funciones), no se permitirá el ingreso de armas de fuego, armas blancas destinadas a agresión u otros elementos que representen un riesgo para la seguridad.

#### **Artículo 71. Protección de la privacidad**

Todos los huéspedes tienen derecho a su intimidad.

Queda prohibido:

- Tomar fotografías o videos de otros huéspedes sin su consentimiento.

- Difundir imágenes que afecten la privacidad de terceros.
- Acceder sin autorización a habitaciones ajenas.
- Observar o interferir en la privacidad de otros huéspedes.

#### **Artículo 72. Conductas contrarias al reglamento**

Constituyen incumplimientos graves, entre otros:

- Dañar intencionalmente las instalaciones.
- Sustraer bienes del hotel.
- Alterar equipos de seguridad.
- Manipular extintores sin justificación.
- Fumar en zonas prohibidas.
- Generar falsas alarmas.
- Ingresar a áreas restringidas.
- Realizar actividades comerciales sin autorización.
- Incumplir de manera reiterada las instrucciones del personal.

Dependiendo de la gravedad, el establecimiento podrá aplicar una o varias de las siguientes medidas:

- Llamado de atención.
- Cobro de los daños ocasionados.
- Restricción de acceso a determinados servicios.
- Terminación inmediata del contrato de hospedaje.
- Solicitud de retiro del establecimiento.
- Aviso a las autoridades competentes cuando la conducta pueda constituir una infracción o un delito.

#### **Artículo 73. Política de cero tolerancia frente a la violencia**

Refugio Monte Oscuro mantiene una política de cero tolerancia frente a cualquier acto de violencia física, verbal, psicológica o sexual.

Toda conducta de esta naturaleza será atendida de manera prioritaria y podrá dar lugar al retiro inmediato del establecimiento, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles o penales a que haya lugar.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **HABITACIONES, MOBILIARIO, LENCERÍA Y OBJETOS PERSONALES**

#### **Artículo 74. Destinación de las habitaciones**

Las habitaciones de Refugio Monte Oscuro están destinadas exclusivamente al alojamiento de los huéspedes registrados.



No podrán utilizarse para:

- Actividades comerciales.
- Reuniones no autorizadas.
- Fiestas.
- Eventos privados.
- Grabaciones comerciales sin autorización.
- Almacenamiento de mercancías.
- Actividades que puedan afectar la seguridad, la tranquilidad o la reputación del establecimiento.

El uso diferente al autorizado podrá dar lugar a la terminación inmediata del contrato de hospedaje.

#### **Artículo 75. Estado de entrega de la habitación**

Antes del ingreso del huésped, cada habitación será inspeccionada por el personal del establecimiento para verificar que se encuentre:

- Limpia.
- Desinfectada.
- En condiciones óptimas de funcionamiento.
- Dotada con el inventario correspondiente.

El huésped dispondrá de treinta (30) minutos después del ingreso para informar cualquier anomalía.

Si transcurrido dicho tiempo no se presenta ninguna observación, se entenderá que la habitación fue recibida a satisfacción.

#### **Artículo 76. Uso adecuado de la habitación**

Durante la estadía, los huéspedes deberán hacer un uso diligente y responsable de la habitación y de todos los bienes que la componen.

En especial deberán:

- Mantener la habitación en condiciones razonables de orden.
- Utilizar adecuadamente los equipos instalados.
- Cerrar puertas y ventanas cuando se ausenten.
- Apagar luces, aire acondicionado y demás equipos cuando no sean necesarios.
- Reportar inmediatamente cualquier daño o funcionamiento irregular.

#### **Artículo 77. Prohibiciones dentro de las habitaciones**

Con el fin de proteger las instalaciones y garantizar la seguridad de todos los huéspedes, queda prohibido:

- Fumar dentro de la habitación o en el baño.
- Encender velas o incienso.
- Utilizar hornillas, estufas eléctricas, freidoras, parrillas o cualquier equipo para cocinar.
- Manipular las instalaciones eléctricas o hidráulicas.
- Alterar el mobiliario fijo.
- Instalar decoraciones utilizando clavos, tornillos, cintas adhesivas industriales o pegamentos.
- Utilizar pólvora, bengalas o elementos pirotécnicos.
- Ingresar materiales inflamables o explosivos.

El incumplimiento de estas prohibiciones hará responsable al huésped por los daños ocasionados y podrá dar lugar a la terminación del hospedaje.

#### **Artículo 78. Protección de la lencería**

La lencería suministrada por Refugio Monte Oscuro ha sido seleccionada para garantizar la comodidad de los huéspedes y conservar los estándares de calidad del establecimiento.

Por esta razón, no podrá utilizarse para:

- Limpiar calzado.
- Limpiar equipaje.
- Retirar maquillaje.
- Aplicar tintes para cabello.
- Aplicar autobronceadores.
- Limpiar barro, aceites o grasas.
- Limpiar equipos o bicicletas.
- Trasladarla a la piscina, jacuzzi o río, salvo que el hotel suministre toallas específicas para esas zonas.

Cuando la lencería resulte manchada o deteriorada de manera irreversible por un uso inadecuado, el huésped deberá asumir el costo de limpieza especializada o de reposición, según corresponda.

#### **Artículo 79. Cuidado del mobiliario y decoración**

El huésped deberá conservar en buen estado todos los bienes que hacen parte de la habitación, incluyendo, entre otros:

- Camas.
- Colchones.
- Almohadas.
- Lámparas.
- Mesas.

- Sillas.
- Espejos.
- Closets.
- Cortinas.
- Decoración.
- Electrodomésticos.
- Equipos electrónicos.
- Ventiladores.
- Aires acondicionados.
- Cerraduras.
- Controles remotos.

Cualquier daño ocasionado por uso inadecuado, negligencia o conducta dolosa será asumido por el huésped.

#### **Artículo 80. Inventario**

Cada habitación cuenta con un inventario de bienes y elementos de dotación.

El establecimiento podrá verificar dicho inventario al ingreso y al momento del check-out.

Los elementos faltantes o deteriorados serán cobrados conforme a la tarifa de reposición vigente o al costo real de reparación cuando éste sea superior.

#### **Artículo 81. Limpieza de habitaciones**

El servicio de limpieza será prestado dentro de los horarios establecidos por el hotel.

Cuando el huésped coloque el aviso de "No Molestar", el personal respetará dicha instrucción.

Si el aviso permanece durante un período prolongado y el establecimiento considera que puede existir un riesgo para la seguridad, la salud del huésped o la protección de las instalaciones, la administración podrá ingresar a la habitación siguiendo el protocolo interno correspondiente, procurando la presencia de un segundo colaborador como testigo.

#### **Artículo 82. Objetos personales**

Cada huésped será responsable de la custodia de sus pertenencias.

Se recomienda mantener bajo supervisión objetos de valor como:

- Dinero en efectivo.
- Joyas.
- Computadores.
- Cámaras.

- Celulares.
- Documentos.
- Equipos electrónicos.

Cuando el huésped requiera un servicio especial de custodia, deberá solicitarlo previamente a la administración.

#### **Artículo 83. Objetos olvidados**

Los objetos encontrados por el personal serán registrados en un inventario interno indicando:

- Fecha.
- Lugar.
- Descripción.
- Estado del bien.
- Persona que realizó el hallazgo.

Los bienes permanecerán bajo custodia durante treinta (30) días calendario.

Los gastos de embalaje, transporte y envío para su devolución serán asumidos por el propietario del bien.

Vencido dicho plazo sin que el objeto sea reclamado, el establecimiento podrá disponer de él conforme a sus políticas internas y a la legislación vigente.

#### **Artículo 84. Daños y pérdidas**

Cuando durante la inspección de salida se identifiquen daños, pérdidas o deterioros atribuibles al huésped, el establecimiento elaborará un informe con los soportes correspondientes, incluyendo, cuando sea posible:

- Registro fotográfico.
- Acta de inspección.
- Inventario.
- Cotización o factura de reparación.
- Valor de reposición.

El huésped será informado oportunamente sobre los valores reclamados.

#### **Artículo 85. Limpieza extraordinaria**

Cuando por causas atribuibles al huésped sea necesario realizar una limpieza especializada por humo de tabaco, vómito, sangre, fluidos corporales, barro excesivo, aceites, pintura, maquillaje permanente, tintes para cabello, residuos biológicos o cualquier otra situación que exceda la limpieza ordinaria, el establecimiento podrá cobrar el costo real del servicio, con un cargo mínimo de \$300.000 COP, debidamente soportada.

---

#### **Artículo 86. Revisión posterior al check-out**

En algunos casos, ciertos daños o faltantes solo pueden identificarse durante la limpieza profunda o el mantenimiento posterior a la salida del huésped.

Cuando ello ocurra, Refugio Monte Oscuro podrá comunicar la situación al huésped dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, adjuntando las evidencias y soportes correspondientes para gestionar el cobro de los valores que resulten procedentes.

### **CAPÍTULO IX**

#### **RESTAURANTE, ALIMENTOS Y BEBIDAS**

##### **Artículo 87. Servicio de restaurante**

Refugio Monte Oscuro pone a disposición de sus huéspedes el servicio de restaurante como un complemento a la experiencia de hospedaje.

El servicio será prestado en los horarios establecidos por la administración, los cuales podrán modificarse por razones operativas, climáticas, logísticas o de fuerza mayor.

Los horarios vigentes estarán disponibles en recepción, en la habitación o mediante los canales oficiales del establecimiento.

##### **Artículo 88. Desayuno incluido**

Salvo que la confirmación de la reserva indique expresamente lo contrario, la tarifa del hospedaje incluye únicamente el desayuno para el número de huéspedes registrado en la reserva.

El desayuno:

- Es personal e intransferible.
- No podrá acumularse para otro día.
- No podrá cambiarse por otros alimentos o bebidas.
- No podrá canjearse por dinero o descuentos.
- Deberá consumirse dentro del horario establecido.

La no utilización del servicio no genera devolución, compensación o crédito alguno.

##### **Artículo 89. Almuerzos, cenas y consumos adicionales**

Los almuerzos, cenas, bebidas, postres, snacks, productos del bar y cualquier otro consumo adicional no están incluidos en la tarifa del hospedaje, salvo que exista un plan específico contratado por escrito.

Todos los consumos serán registrados en la cuenta de la habitación o facturados directamente y deberán ser cancelados antes del check-out.

---

#### **Artículo 90. Horarios de atención**

Los horarios del restaurante podrán ajustarse según la ocupación del hotel, condiciones climáticas o necesidades operativas.

Cuando el huésped requiera un servicio fuera del horario habitual, el establecimiento evaluará la posibilidad de atender la solicitud, sin que ello constituya una obligación.

#### **Artículo 91. Modificaciones del menú**

Refugio Monte Oscuro procura ofrecer una propuesta gastronómica elaborada con ingredientes frescos, de temporada y de origen local.

Por razones de disponibilidad de insumos, condiciones climáticas, transporte, sostenibilidad o fuerza mayor, algunos ingredientes o preparaciones podrán ser reemplazados por alternativas equivalentes.

Estas modificaciones no constituyen incumplimiento del contrato cuando no alteren sustancialmente la calidad del servicio ofrecido.

#### **Artículo 92. Alergias, intolerancias y restricciones alimentarias**

Es responsabilidad del huésped informar, preferiblemente al momento de la reserva o, a más tardar, durante el check-in, cualquier alergia, intolerancia alimentaria o condición médica que pueda requerir una preparación especial.

Refugio Monte Oscuro realizará esfuerzos razonables para atender dichas solicitudes; sin embargo:

- Los alimentos se preparan en una misma cocina.
- Se manipulan ingredientes que pueden contener alérgenos.
- No es posible garantizar la ausencia absoluta de contaminación cruzada.

En consecuencia, el establecimiento no podrá asegurar que los alimentos estén completamente libres de trazas de alérgenos.

#### **Artículo 93. Dietas especiales**

Cuando un huésped solicite menús vegetarianos, veganos, sin gluten, sin lactosa u otras preparaciones especiales, el establecimiento procurará atender la solicitud siempre que:

- Se informe con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.
- Exista disponibilidad de los ingredientes necesarios.
- La solicitud sea técnicamente viable.

Estas preparaciones podrán generar un costo adicional, el cual será informado previamente al huésped.

---

#### **Artículo 94. Alimentos y bebidas ingresados por los huéspedes**

Con el fin de preservar las condiciones sanitarias y la operación del restaurante, el ingreso y consumo de alimentos o bebidas adquiridos fuera del establecimiento podrá estar restringido.

Cuando el hotel autorice su ingreso:

- El almacenamiento será responsabilidad exclusiva del huésped.
- El establecimiento no responderá por pérdida de la cadena de frío, deterioro, contaminación o intoxicaciones derivadas de dichos productos.
- No se permitirá la preparación de alimentos dentro de las habitaciones.

#### **Artículo 95. Consumo responsable de bebidas alcohólicas**

El consumo de bebidas alcohólicas deberá realizarse de forma moderada y responsable.

La administración podrá negarse a suministrar bebidas alcohólicas o suspender el servicio cuando el huésped presente un estado de embriaguez que pueda poner en riesgo:

- Su integridad.
- La seguridad de otras personas.
- Las instalaciones.
- La tranquilidad del establecimiento.

#### **Artículo 96. Derecho de reserva del servicio**

Refugio Monte Oscuro podrá suspender temporalmente el servicio del restaurante por:

- Mantenimiento.
- Eventos privados previamente programados.
- Situaciones de fuerza mayor.
- Riesgos para la seguridad alimentaria.
- Decisiones de autoridades competentes.

Cuando sea posible, el establecimiento informará previamente a los huéspedes y ofrecerá alternativas razonables.

#### **Artículo 97. Calidad e inocuidad de los alimentos**

El establecimiento implementa procedimientos de higiene, manipulación y conservación de alimentos de conformidad con la normativa sanitaria vigente.

No obstante, la responsabilidad del hotel no comprenderá afectaciones derivadas de:

- Alimentos o bebidas ingresados por el huésped.
- Consumo de productos después de su tiempo recomendado.

- Omisión del huésped al informar alergias o restricciones alimentarias.
- Manipulación inadecuada de alimentos por parte del huésped.

#### **Artículo 98. Cobro de consumos**

Todos los consumos realizados en el restaurante, bar o cualquier punto de venta deberán ser revisados por el huésped antes de la firma de la cuenta, cuando esta se utilice.

La ausencia de observaciones al momento del cobro constituirá aceptación de los consumos registrados, salvo error manifiesto debidamente demostrado.

#### **Artículo 99. Política de desperdicio de alimentos**

Refugio Monte Oscuro promueve el consumo responsable de alimentos y la reducción del desperdicio.

Invitamos a los huéspedes a solicitar porciones acordes con sus necesidades y a contribuir con las iniciativas de sostenibilidad del establecimiento.

Cuando se trate de servicios especiales, eventos privados o menús previamente contratados, el establecimiento podrá cobrar los alimentos preparados y no consumidos si estos fueron elaborados conforme a lo solicitado.

### **CAPÍTULO X**

#### **PISCINA, JACUZZI, ZONAS HÚMEDAS Y ÁREAS COMUNES**

##### **Artículo 100. Uso de las zonas comunes**

Las zonas comunes de Refugio Monte Oscuro han sido diseñadas para el descanso, la contemplación y el disfrute responsable de todos los huéspedes.

Su utilización deberá realizarse respetando los horarios establecidos, las instrucciones del personal y las normas previstas en este reglamento.

El uso de estas áreas constituye una aceptación de las condiciones de seguridad y convivencia establecidas por el hotel.

##### **Artículo 101. Horarios de funcionamiento**

Los horarios de funcionamiento de la piscina, jacuzzi y demás áreas comunes serán definidos por la administración y podrán modificarse por razones de:

- Seguridad.
- Condiciones climáticas.
- Mantenimiento preventivo o correctivo.
- Limpieza y desinfección.
- Calidad del agua.



- Fuerza mayor.
- El cierre temporal de una instalación por estas razones no constituirá incumplimiento del contrato de hospedaje.

#### **Artículo 102. Uso de la piscina**

La piscina es una instalación recreativa destinada exclusivamente al uso de huéspedes registrados.

Los usuarios deberán utilizar la piscina observando las normas de seguridad previstas en este reglamento y atendiendo las instrucciones impartidas por el personal del establecimiento. Por razones de seguridad:

- No está permitido correr alrededor de la piscina.
- No está permitido lanzarse desde los bordes.
- No está permitido empujar a otras personas.
- No está permitido ingresar con envases de vidrio.
- No está permitido ingresar bajo efectos evidentes de alcohol o sustancias psicoactivas.
- No está permitido utilizar equipos de sonido de alto volumen.
- No está permitido realizar juegos que pongan en riesgo la integridad de otras personas.

#### **Artículo 103. Menores de edad**

Los menores de edad deberán permanecer bajo la supervisión permanente de sus padres o del adulto responsable.

Refugio Monte Oscuro no presta servicio de salvavidas ni de cuidado de menores, por lo que la vigilancia será responsabilidad exclusiva del adulto acompañante.

La ausencia de supervisión podrá dar lugar a la restricción del uso de las zonas húmedas por motivos de seguridad.

#### **Artículo 104. Uso del jacuzzi**

El jacuzzi constituye un servicio de relajación.

Por razones de seguridad y salud, los huéspedes deberán abstenerse de utilizarlo cuando:

- Presenten fiebre.
- Se encuentren bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas.
- Tengan enfermedades contagiosas.
- Exista contraindicación médica.
- Se encuentren en embarazo sin autorización médica.

Se recomienda limitar el tiempo de permanencia a períodos razonables y atender las instrucciones del personal.

---

#### **Artículo 105. Suspensión del servicio**

La administración podrá restringir o suspender el uso de la piscina, jacuzzi o cualquier otra instalación cuando exista riesgo para los huéspedes o cuando resulte necesario realizar labores de mantenimiento, limpieza o tratamiento del agua.

Estas medidas tienen carácter preventivo y buscan garantizar las condiciones de accesibilidad universal de todos los usuarios.

#### **Artículo 106. Objetos personales**

Los huéspedes serán responsables del cuidado de sus pertenencias en las zonas comunes.

El establecimiento recomienda no dejar sin supervisión:

- Celulares.
- Computadores.
- Cámaras.
- Joyas.
- Dinero.
- Documentos.
- Equipos electrónicos.

Refugio Monte Oscuro no responderá por pérdidas ocasionadas por descuido o abandono de dichos objetos.

#### **Artículo 107. Toallas de piscina**

Las toallas destinadas para piscina o jacuzzi deberán utilizarse exclusivamente en dichas áreas.

No podrán retirarse del establecimiento ni utilizarse para actividades externas.

Las pérdidas o daños ocasionados por un uso inadecuado serán cobrados conforme al valor de reposición vigente.

#### **Artículo 108. Consumo de alimentos y bebidas**

Por razones de higiene y seguridad, no está permitido ingresar a la piscina o jacuzzi con:

- Envases de vidrio.
- Vajilla de porcelana.
- Objetos cortopunzantes.
- El consumo de alimentos deberá realizarse únicamente en las zonas autorizadas.

#### **Artículo 109. Conductas prohibidas**

Con el fin de proteger la seguridad de todos los huéspedes, queda prohibido:

- Correr alrededor de las zonas húmedas.
- Sumergir muebles o elementos del hotel.
- Utilizar jabones, shampoo o detergentes dentro de la piscina o jacuzzi.
- Arrojar objetos al agua.
- Manipular equipos de filtración.
- Ingresar mascotas cuando ello pueda afectar las condiciones sanitarias o de seguridad.
- Utilizar drones sobre las zonas comunes sin autorización.

#### **Artículo 110. Mantenimiento preventivo**

Refugio Monte Oscuro realiza controles periódicos sobre la calidad del agua y el estado de las instalaciones.

Los huéspedes se comprometen a respetar los cierres temporales programados para permitir estas labores.

#### **Artículo 111. Responsabilidad por accidentes**

El establecimiento adopta medidas razonables para mantener las instalaciones en condiciones adecuadas de seguridad.

No obstante, los huéspedes deberán actuar con prudencia y atender todas las recomendaciones e instrucciones impartidas por el personal.

Cuando un accidente sea consecuencia del incumplimiento de este reglamento, de actos imprudentes del huésped o de la omisión de instrucciones de seguridad, el establecimiento podrá invocar dichas circunstancias en la determinación de las responsabilidades que legalmente correspondan.

#### **Artículo 112. Accesibilidad y condiciones especiales**

Refugio Monte Oscuro se encuentra ubicado en un entorno natural de bosque húmedo tropical, con senderos, escaleras, desniveles, superficies irregulares y demás características propias del terreno.

En razón de su ubicación y diseño arquitectónico, **el establecimiento no cuenta con infraestructura adaptada para garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida o de quienes requieran asistencia permanente para su desplazamiento.**

Los huéspedes con movilidad reducida, condiciones médicas especiales o cualquier limitación física que pueda afectar su desplazamiento deberán informarlo antes de realizar la reserva, con el fin de recibir información clara sobre las condiciones del establecimiento y evaluar si estas son adecuadas para sus necesidades.

La decisión de hospedarse en el establecimiento corresponderá al huésped, quien reconoce las condiciones propias del lugar y asume la responsabilidad por aquellas limitaciones derivadas de dichas características, siempre que no sean atribuibles a una acción u omisión de Refugio Monte Oscuro.

Refugio Monte Oscuro brindará la orientación y la asistencia razonablemente posible dentro de las condiciones de su infraestructura, recursos y capacidad operativa, sin que ello implique la prestación de servicios de asistencia personal especializada.

#### **Artículo 113. Calidad del agua y condiciones naturales**

Refugio Monte Oscuro realiza de manera periódica los tratamientos y controles necesarios para mantener la calidad del agua de la piscina y el jacuzzi conforme a las normas sanitarias aplicables.

No obstante, debido a la ubicación del establecimiento en un entorno natural, factores como lluvias intensas, alta humedad, presencia de hojas, insectos, polen u otros elementos propios del ambiente pueden requerir cierres temporales para garantizar las condiciones de higiene y seguridad.

Estas medidas preventivas forman parte de los protocolos de operación del establecimiento y no constituyen un incumplimiento del contrato de hospedaje.

### **CAPÍTULO XI**

#### **ENTORNO NATURAL, BIODIVERSIDAD Y CONDICIONES PROPIAS DEL DESTINO**

##### **Artículo 114. Naturaleza de la experiencia**

Refugio Monte Oscuro es un hotel boutique ubicado en un entorno de bosque húmedo tropical, diseñado para ofrecer una experiencia auténtica de conexión con la naturaleza.

Al realizar una reserva, el huésped reconoce que ha elegido hospedarse en un destino donde las condiciones naturales hacen parte esencial de la experiencia y acepta que estas difieren de las de un establecimiento ubicado en un entorno urbano.

Las características propias del paisaje, el clima y la biodiversidad no constituyen una deficiencia en la prestación del servicio.

##### **Artículo 115. Condiciones ambientales**

Durante la estadía podrán presentarse, entre otras, las siguientes condiciones naturales:

- Lluvias intensas o intermitentes.
- Neblina.
- Alta humedad ambiental.
- Sonidos propios de la fauna silvestre.
- Caída natural de hojas, frutos o ramas.
- Variaciones de temperatura.
- Incremento temporal del caudal de quebradas o ríos.
- Presencia de barro en senderos.

- Cambios en las condiciones del terreno.

Estas condiciones son propias del ecosistema donde se encuentra ubicado el establecimiento y hacen parte de la experiencia ofrecida.

#### **Artículo 116. Fauna silvestre**

Refugio Monte Oscuro se encuentra rodeado de un ecosistema de alta biodiversidad.

De manera ocasional los huéspedes podrán observar:

- Mariposas.
- Abejas.
- Avispas.
- Hormigas.
- Mosquitos.
- Libélulas.
- Ranas.
- Lagartijas.
- Iguanas.
- Ardillas.
- Zari güeyas.
- Murciélagos.
- Aves silvestres.
- Serpientes.
- Arañas.
- Escorpiones.
- Otros animales propios del bosque tropical.

El establecimiento desarrolla programas permanentes de limpieza, mantenimiento y control integrado de plagas; sin embargo, debido a la ubicación en un entorno natural, no es posible garantizar la ausencia absoluta de fauna silvestre.

La presencia ocasional de estas especies no constituye incumplimiento del contrato de hospedaje.

#### **Artículo 117. Interacción con la fauna**

Por razones de seguridad y conservación ambiental, los huéspedes deberán abstenerse de:

- Alimentar animales silvestres.
- Intentar capturarlos.
- Perseguirlos.

- Lanzarles objetos.
- Manipular nidos.
- Extraer huevos.
- Alterar su comportamiento natural.

En caso de avistamiento de un animal que pueda representar un riesgo, el huésped deberá informar inmediatamente al personal y mantener una distancia prudente.

#### **Artículo 118. Flora y conservación**

Está prohibido:

- Cortar árboles.
- Arrancar plantas.
- Extraer semillas.
- Recolectar flores.
- Dañar jardines.
- Alterar zonas de restauración ecológica.
- Extraer piedras, arena o cualquier elemento natural del entorno.

El huésped responderá por los daños ocasionados al patrimonio natural del establecimiento, sin perjuicio de las acciones legales o ambientales a que haya lugar.

#### **Artículo 119. Senderos ecológicos**

Los senderos hacen parte del entorno natural del establecimiento.

Su uso deberá realizarse respetando las siguientes recomendaciones:

- Utilizar calzado adecuado con suela antideslizante.
- Caminar únicamente por las rutas señalizadas.
- Evitar correr.
- No abandonar los senderos autorizados.
- Respetar la señalización instalada.
- No ingresar durante tormentas o cuando exista restricción del personal.

El establecimiento podrá cerrar temporalmente cualquier sendero cuando las condiciones climáticas o de seguridad así lo requieran.

#### **Artículo 120. Riesgos propios del entorno natural**

El huésped reconoce que un entorno natural puede implicar riesgos inherentes que no pueden eliminarse completamente, incluso cuando el establecimiento adopta medidas razonables de prevención.

Entre ellos:

- Superficies resbaladizas.
- Terreno irregular.
- Raíces expuestas.
- Rocas.
- Pendientes naturales.
- Insectos.
- Condiciones climáticas cambiantes.

El huésped se compromete a actuar con prudencia y a seguir las recomendaciones de seguridad impartidas por el personal.

#### **Artículo 121. Uso responsable del entorno**

Todos los huéspedes deberán contribuir a la conservación del entorno natural.

En consecuencia, se comprometen a:

- No arrojar residuos.
- Hacer uso responsable del agua.
- Reducir el consumo innecesario de energía.
- Respetar la tranquilidad del bosque.
- Utilizar los recipientes destinados para la separación de residuos.
- Evitar cualquier conducta que pueda afectar la flora o la fauna.

#### **Artículo 122. Condiciones climáticas extraordinarias**

Cuando se presenten lluvias intensas, tormentas eléctricas, crecientes del río, deslizamientos, caída de árboles u otras condiciones que puedan representar un riesgo para la seguridad, la administración podrá:

- Restringir el acceso a determinadas áreas.
- Suspender actividades.
- Modificar recorridos.
- Cerrar senderos.
- Limitar el uso de zonas comunes.
- Reprogramar experiencias.

Estas decisiones tendrán como único propósito proteger la integridad de huéspedes y colaboradores.

#### **Artículo 123. Compromiso con la sostenibilidad**

Refugio Monte Oscuro desarrolla su operación bajo principios de turismo sostenible y conservación ambiental.

Por ello, invita a todos sus huéspedes a participar activamente en las iniciativas de protección del entorno, haciendo un uso responsable de los recursos naturales y respetando la biodiversidad que hace único este destino.

#### **Artículo 124. Exención de responsabilidad frente a actividades en el río**

Las actividades recreativas, deportivas o de aventura que se desarrollen en el río La Miel, incluyendo, entre otras, body rafting, tubing, kayak, recorridos en lancha, pesca recreativa o cualquier otra actividad similar, no son organizadas, operadas, administradas ni dirigidas por Refugio Monte Oscuro.

Cuando un huésped decida contratar cualquiera de estas experiencias, lo hará directamente con operadores turísticos independientes, legalmente constituidos y responsables de la prestación del servicio.

El huésped podrá solicitar previamente la información de contacto del operador, así como verificar directamente su inscripción en el Registro Nacional de Turismo cuando corresponda.

En consecuencia:

Refugio Monte Oscuro no actúa como operador turístico, guía, transportador ni organizador de dichas actividades.

El hotel únicamente podrá facilitar el contacto entre el huésped y el operador cuando este lo solicite.

La contratación, ejecución, seguridad, pólizas, permisos, guías, equipos y demás obligaciones relacionadas con estas actividades serán responsabilidad exclusiva del operador contratado.

Antes de iniciar cualquier actividad, el huésped deberá leer y aceptar los términos, condiciones y documentos de consentimiento informado exigidos por el operador correspondiente.

La intermediación realizada por Refugio Monte Oscuro no genera una relación laboral, societaria o de dependencia con dichos operadores ni implica que el establecimiento asuma responsabilidades distintas de las que le correspondan conforme a la ley.

#### **Artículo 124A. Contratación, pago, cancelación y reprogramación de experiencias operadas por terceros**

Las actividades recreativas, turísticas y de aventura ofrecidas a los huéspedes, tales como body rafting, tubing, kayak, pesca recreativa, recorridos en lancha y demás experiencias similares, son prestadas exclusivamente por operadores turísticos independientes, quienes son los únicos responsables de su organización, ejecución y seguridad.

Cuando el huésped solicite la contratación de alguna de estas experiencias a través de Refugio Monte Oscuro, el establecimiento actuará únicamente como intermediario para gestionar la reserva con el operador correspondiente.

La confirmación de la reserva con el operador implica la asignación exclusiva de cupos, personal, guías, equipos, permisos, logística y demás recursos necesarios para la prestación del servicio. En consecuencia, las penalidades



previstas en el presente artículo tienen como finalidad cubrir los costos derivados de dicha gestión y no constituyen una sanción.

Las cancelaciones estarán sujetas a las siguientes condiciones:

**a. Cancelación por decisión del huésped con al menos un (1) día calendario de anticipación a la fecha programada de la actividad.**

Cuando el huésped decida cancelar la experiencia con una anticipación mínima de un (1) día calendario, deberá asumir una penalidad equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total de la actividad.

Si la experiencia fue pagada anticipadamente, Refugio Monte Oscuro reintegrará al huésped el cincuenta por ciento (50%) restante mediante el mismo medio de pago utilizado o por el mecanismo que acuerden las partes.

**b. Cancelación por decisión del huésped el mismo día de la actividad o no presentación (No Show).**

Cuando el huésped cancele la actividad el mismo día de su realización, no se presente en el lugar y hora acordados o desista de participar una vez confirmada la reserva con el operador, deberá asumir el cien por ciento (100%) del valor de la experiencia, sin derecho a devolución.

Lo anterior obedece a que el operador turístico habrá dispuesto el personal, los guías, los equipos, los permisos, la logística y los demás recursos necesarios para la ejecución de la actividad, imposibilitando la reasignación del cupo reservado.

**c. Cancelación por decisión del operador turístico.**

Cuando el operador turístico cancele la actividad por razones de seguridad, condiciones climáticas adversas, crecientes del río, tormentas, restricciones de las autoridades competentes, fallas técnicas, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia que pueda poner en riesgo la integridad de los participantes, no se aplicará ninguna penalidad al huésped.

En estos casos:

Si el huésped realizó un pago total o parcial de la actividad, se le reintegrará el cien por ciento (100%) del valor efectivamente pagado.

Si la actividad no ha sido pagada, no se generará ningún cobro.

Cuando las condiciones lo permitan y exista disponibilidad, el huésped también podrá optar, de común acuerdo con el operador turístico, por reprogramar la actividad para otra fecha u horario.

**Parágrafo.** Las políticas previstas en el presente artículo aplican exclusivamente a las experiencias operadas por terceros cuya reserva haya sido gestionada por Refugio Monte Oscuro a solicitud del huésped. Las condiciones particulares establecidas por cada operador turístico respecto de requisitos de participación, restricciones de

seguridad, edad mínima, condiciones físicas o demás aspectos propios de la actividad continuarán siendo de obligatorio cumplimiento para los participantes.

## CAPÍTULO XII

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, VIDEOVIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### Artículo 125. Responsable del tratamiento de datos personales

Refugio Monte Oscuro, operado MIEL DE LA RIBERA S.A.S., es responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por sus huéspedes, visitantes, proveedores y demás titulares de información, de conformidad con la legislación colombiana vigente.

El tratamiento de datos personales se realizará respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad y responsabilidad demostrada.

#### Artículo 12. Autorización para el tratamiento de datos personales

Al realizar una reserva, solicitar información, efectuar un pago, registrarse en el establecimiento o utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos por Refugio Monte Oscuro, el titular de los datos autoriza de manera libre, previa, expresa, informada e inequívoca el tratamiento de su información personal para las finalidades descritas en este reglamento y en la Política de Tratamiento de Datos Personales del establecimiento.

Cuando la ley exija una autorización específica, esta será solicitada por los medios correspondientes.

#### Artículo 127. Datos que podrán ser tratados

Dependiendo del servicio contratado y de las obligaciones legales aplicables, Refugio Monte Oscuro podrá recopilar y tratar, entre otros, los siguientes datos:

- Información de identificación
- Nombre completo.
- Tipo y número de documento.
- Nacionalidad.
- Fecha de nacimiento.
- Género (cuando sea voluntariamente suministrado).
- Firma.
- Información de contacto
- Dirección.
- Ciudad de residencia.
- Teléfono fijo.
- Teléfono móvil.
- Correo electrónico.

- Información para la reserva
- Fechas de ingreso y salida.
- Número de huéspedes.
- Preferencias de alojamiento.
- Solicitudes especiales.
- Idioma de preferencia.
- Información financiera
- Datos para facturación.
- Información tributaria cuando aplique.
- Medio de pago utilizado.
- Historial de pagos.

**Importante:** Refugio Monte Oscuro no almacenará los datos completos de tarjetas de crédito cuando el procesamiento sea realizado por plataformas de pago autorizadas.

- Información suministrada voluntariamente
- Restricciones alimentarias.
- Alergias.
- Necesidades de accesibilidad.
- Información sobre mascotas.
- Persona de contacto para emergencias.

La información relacionada con la salud será utilizada únicamente para atender solicitudes del huésped o facilitar la respuesta ante una emergencia, y será tratada con especial confidencialidad conforme a la normativa aplicable.

#### **Artículo 128. Finalidades del tratamiento**

Los datos personales podrán ser utilizados para:

- Gestionar reservas.
- Confirmar disponibilidad.
- Registrar el ingreso y salida de huéspedes.
- Cumplir obligaciones legales ante autoridades competentes.
- Emitir facturación electrónica.
- Gestionar pagos y devoluciones.
- Brindar atención al cliente.
- Dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Atender emergencias.
- Mejorar la calidad del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción.

- Enviar información sobre promociones, novedades y eventos, únicamente cuando el titular haya otorgado la autorización correspondiente.
- Garantizar la seguridad de las instalaciones.
- Prevenir fraudes.
- Cumplir obligaciones contractuales y legales.

#### **Artículo 129. Conservación de la información**

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados o durante el período exigido por la legislación colombiana.

Una vez cumplida dicha finalidad, la información será eliminada, anonimizada o archivada conforme a las obligaciones legales de conservación documental.

#### **Artículo 130. Derechos del titular**

Todo titular de datos personales podrá ejercer los siguientes derechos:

- Conocer los datos personales que reposan en las bases de datos del establecimiento.
- Solicitar la actualización o corrección de la información.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada cuando sea requerida.
- Presentar consultas y reclamos.
- Solicitar la supresión de los datos cuando legalmente proceda.
- Revocar la autorización en los casos permitidos por la ley.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere vulnerados sus derechos.

#### **Artículo 131. Procedimiento para consultas y reclamos**

Las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales podrán presentarse a través de los canales oficiales de atención del establecimiento.

Refugio Monte Oscuro dará respuesta dentro de los plazos previstos por la legislación colombiana.

#### **Artículo 132. Videovigilancia**

Con el propósito de proteger la seguridad de huéspedes, colaboradores, visitantes e instalaciones, Refugio Monte Oscuro cuenta con un sistema de videovigilancia en determinadas zonas comunes del establecimiento.

Las cámaras tienen fines exclusivamente relacionados con:

- Seguridad.
- Prevención de incidentes.
- Protección del patrimonio.

- Investigación de hechos que afecten la seguridad.
- Atención de reclamaciones.
- Cumplimiento de requerimientos de autoridades competentes.

#### **Artículo 133. Zonas sin videovigilancia**

Por respeto al derecho fundamental a la intimidad, Refugio Monte Oscuro **no instala cámaras de videovigilancia** en:

- Habitaciones.
- Baños.
- Vestidores.
- Espacios destinados a la privacidad de los huéspedes.

#### **Artículo 134. Acceso a las grabaciones**

Las grabaciones de videovigilancia tendrán acceso restringido.

Solo podrán ser consultadas por:

- Personal autorizado del establecimiento.
- Autoridades competentes en ejercicio de sus funciones.
- Personas legitimadas cuando la ley así lo permita.
- Las imágenes no serán divulgadas ni utilizadas para fines diferentes a los autorizados por la ley.

#### **Artículo 135. Seguridad de la información**

Refugio Monte Oscuro implementará medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger la información bajo su custodia frente a:

- Accesos no autorizados.
- Pérdida.
- Alteración.
- Uso indebido.
- Divulgación no autorizada.
- Destrucción accidental.

No obstante, el huésped reconoce que ningún sistema informático es completamente inmune a riesgos tecnológicos.

#### **Artículo 136. Comunicaciones electrónicas**

Cuando el huésped autorice el envío de comunicaciones comerciales, Refugio Monte Oscuro podrá remitir información relacionada con:

- Promociones.
- Eventos.
- Nuevos servicios.
- Beneficios para huéspedes.

El titular podrá revocar esta autorización en cualquier momento utilizando los mecanismos dispuestos por el establecimiento.

#### **Artículo 137. Política de privacidad**

La Política de Tratamiento de Datos Personales de Refugio Monte Oscuro hará parte integral del presente reglamento y estará disponible para consulta a través de los canales oficiales del establecimiento.

En caso de diferencia entre este reglamento y la Política de Tratamiento de Datos, prevalecerán las disposiciones específicas de esta última en materia de protección de datos personales.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **SEGURIDAD, RESPONSABILIDAD, EMERGENCIAS Y FUERZA MAYOR**

##### **Artículo 138. Compromiso con la seguridad**

La seguridad de nuestros huéspedes, colaboradores y visitantes constituye una prioridad para Refugio Monte Oscuro.

El establecimiento implementa programas permanentes de mantenimiento preventivo, capacitación del personal, protocolos de emergencia, señalización, inspecciones periódicas y medidas razonables de prevención de riesgos, acordes con la naturaleza de sus instalaciones y el entorno donde opera.

No obstante, el huésped reconoce que ningún sistema de seguridad elimina por completo los riesgos inherentes a una operación hotelera ubicada en un entorno natural.

##### **Artículo 139. Deber de autocuidado**

Todos los huéspedes deberán actuar con diligencia y prudencia durante su permanencia en el establecimiento.

Cada huésped es responsable de:

- Cuidar de su propia integridad física.
- Atender las recomendaciones del personal.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones.
- Informar cualquier condición médica que pueda representar un riesgo durante su estadía.
- Reportar inmediatamente cualquier situación que pueda afectar la seguridad.

El incumplimiento del deber de autocuidado podrá ser tenido en cuenta para determinar las responsabilidades que correspondan conforme a la legislación colombiana.

#### **Artículo 140. Atención de emergencias**

En caso de emergencia, todos los huéspedes deberán:

- Mantener la calma.
- Seguir las instrucciones impartidas por el personal.
- Dirigirse a los puntos de encuentro señalizados.
- Abstenerse de regresar a las habitaciones hasta recibir autorización.

El incumplimiento de estas instrucciones podrá poner en riesgo la seguridad propia y la de terceros.

#### **Artículo 141. Emergencias médicas**

Cuando un huésped requiera atención médica durante su estadía, Refugio Monte Oscuro brindará la asistencia razonablemente posible para facilitar el contacto con los servicios de salud y coordinar, cuando las circunstancias lo permitan, su traslado al centro asistencial más cercano.

El establecimiento no presta servicios médicos ni garantiza la disponibilidad inmediata de ambulancias, debido a su ubicación geográfica.

Todos los gastos derivados de la atención médica, medicamentos, hospitalización, transporte asistencial o cualquier otro servicio de salud serán asumidos por el huésped o por la entidad aseguradora correspondiente.

#### **Artículo 142. Información médica relevante**

Por razones de seguridad, se recomienda al huésped informar antes de su llegada o durante el registro cualquier condición que pueda requerir atención especial, entre ellas:

- Enfermedades cardiovasculares.
- Hipertensión.
- Diabetes.
- Epilepsia.
- Alergias severas.
- Embarazo.
- Cirugías recientes.
- Limitaciones de movilidad.
- Cualquier otra condición que pueda afectar su seguridad.

Esta información será tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del establecimiento.

---

#### **Artículo 143. Medicamentos**

Cada huésped será responsable de portar y administrar los medicamentos que requiera durante su estadía.

El establecimiento únicamente dispondrá de un botiquín básico de primeros auxilios para la atención inicial de incidentes menores.

El personal del hotel no está autorizado para formular medicamentos ni realizar procedimientos médicos que excedan los primeros auxilios.

#### **Artículo 144. Plan de emergencias**

Refugio Monte Oscuro cuenta con un Plan de Emergencias que contempla procedimientos para atender, entre otras, las siguientes situaciones:

- Incendios.
- Sismos.
- Tormentas eléctricas.
- Crecientes súbitas del río.
- Inundaciones.
- Deslizamientos.
- Accidentes personales.
- Emergencias médicas.
- Evacuaciones preventivas.

Cuando la administración ordene una evacuación, todos los huéspedes deberán cumplir las instrucciones impartidas por el personal.

#### **Artículo 145. Fuerza mayor o caso fortuito**

Refugio Monte Oscuro no será responsable por la imposibilidad total o parcial de prestar alguno de sus servicios cuando ello obedezca a circunstancias imprevisibles, irresistibles o ajenas a su control, entre ellas:

- Fenómenos naturales.
- Lluvias extraordinarias.
- Crecientes del río.
- Deslizamientos.
- Incendios forestales.
- Terremotos.
- Epidemias o pandemias.
- Restricciones impuestas por autoridades competentes.
- Alteraciones del orden público.



- Huelgas.
- Bloqueos de vías.
- Interrupciones de servicios públicos ocasionadas por terceros.
- Fallas generalizadas de telecomunicaciones.

En estos casos, el establecimiento adoptará las medidas razonables para proteger a los huéspedes y, cuando sea posible, ofrecer alternativas como la reprogramación de la reserva.

#### **Artículo 146. Suspensión temporal de servicios**

Por razones de seguridad, mantenimiento, condiciones climáticas o fuerza mayor, Refugio Monte Oscuro podrá suspender temporalmente cualquiera de sus servicios o restringir el acceso a determinadas áreas.

Estas medidas tendrán como finalidad proteger la integridad de huéspedes, colaboradores e instalaciones y no constituirán incumplimiento del contrato cuando obedezcan a causas justificadas.

#### **Artículo 147. Objetos peligrosos**

No está permitido ingresar al establecimiento:

- Materiales explosivos.
- Sustancias inflamables.
- Combustibles.
- Productos químicos peligrosos.
- Material radiactivo.
- Armas no autorizadas.
- Equipos que representen un riesgo para la seguridad.

La administración podrá solicitar el retiro inmediato de dichos elementos y, cuando corresponda, informar a las autoridades competentes.

#### **Artículo 148. Protección de las instalaciones**

Con el fin de preservar la infraestructura del establecimiento, queda prohibido:

- Manipular equipos eléctricos o hidráulicos.
- Ingresar a cuartos técnicos.
- Acceder a bodegas, lavanderías o áreas de mantenimiento.
- Manipular sistemas de filtración de la piscina o jacuzzi.
- Alterar equipos de seguridad o contra incendios.

El huésped responderá por los daños ocasionados por el incumplimiento de esta disposición.

#### **Artículo 149. Reporte de incidentes**

Todo accidente, daño, pérdida, situación de riesgo o incidente ocurrido dentro de las instalaciones deberá ser informado inmediatamente al personal del establecimiento.

El hotel dejará constancia de los hechos mediante un reporte interno, el cual podrá incluir:

- Fecha y hora.
- Lugar del incidente.
- Descripción de los hechos.
- Registro fotográfico, cuando sea pertinente.
- Identificación de las personas involucradas.
- Medidas adoptadas.

#### **Artículo 150. Seguro de viaje**

Refugio Monte Oscuro recomienda a todos sus huéspedes contratar un seguro de viaje que incluya, entre otras coberturas:

- Asistencia médica.
- Accidentes personales.
- Traslado de emergencia.
- Cancelación o interrupción del viaje.
- Pérdida de equipaje.

La contratación de dicho seguro será responsabilidad exclusiva del huésped.

### **CAPÍTULO XIV**

#### **RESPONSABILIDAD ECONÓMICA, DAÑOS, RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 151. Responsabilidad por daños**

El huésped será responsable por los daños ocasionados por acción u omisión a:

- Habitaciones.
- Mobiliario.
- Equipos.
- Lencería.
- Decoración.
- Jardines.
- Piscina.
- Jacuzzi.

- Senderos.
- Vehículos del establecimiento.
- Embarcaderos.
- Cualquier otro bien perteneciente a Refugio Monte Oscuro.

La responsabilidad se extenderá igualmente a los daños ocasionados por:

- Sus acompañantes.
- Menores de edad bajo su cuidado.
- Visitantes autorizados.
- Mascotas.

#### **Artículo 152. Valoración de los daños**

Cuando se presente un daño, Refugio Monte Oscuro elaborará un informe técnico que podrá contener:

- Descripción del daño.
- Registro fotográfico.
- Fecha y hora.
- Habitación o lugar.
- Inventario afectado.
- Cotización o factura de reparación.
- Valor de reposición cuando corresponda.

El huésped tendrá derecho a conocer dicha información antes del cobro correspondiente.

#### **Artículo 153. Cargo por reposición**

Cuando un bien resulte destruido, extraviado o no pueda ser reparado, el establecimiento podrá cobrar su valor de reposición, incluyendo, cuando corresponda:

- Transporte.
- Instalación.
- Costos administrativos razonables.
- Impuestos aplicables.

Cuando el valor comercial del bien sea superior al listado interno de reposición, prevalecerá el costo real debidamente soportado.

#### **Artículo 154. Limpieza especializada**

Cuando el uso inadecuado de una habitación o de cualquier instalación haga necesaria una limpieza especializada, el establecimiento podrá cobrar el costo efectivo del servicio.

Entre otros casos:

- Humo de tabaco.
- Vómito.
- Sangre.
- Fluidos corporales.
- Tintes para cabello.
- Maquillaje permanente.
- Pinturas.
- Aceites.
- Residuos biológicos.
- Suciedad extraordinaria.

El valor será informado al huésped con los soportes correspondientes.

#### **Artículo 155. Lucro cesante**

Cuando un daño ocasionado por el huésped impida comercializar una habitación, instalación o servicio durante el tiempo necesario para su reparación, Refugio Monte Oscuro podrá reclamar los perjuicios efectivamente demostrados derivados de dicha imposibilidad de uso.

#### **Artículo 156. Mascotas**

El propietario de una mascota responderá por:

- Daños materiales.
- Limpieza especializada.
- Lesiones ocasionadas a terceros.
- Daños a jardines.
- Daños a fauna silvestre.
- Daños a mobiliario.
- Daños a lencería.

Cuando una mascota represente un riesgo para personas o animales, la administración podrá solicitar su retiro del establecimiento.

#### **Artículo 15. Objetos olvidados**

Los objetos encontrados serán registrados y custodiados conforme al procedimiento interno del establecimiento.

Los gastos derivados del embalaje, transporte o envío serán asumidos por el propietario del bien.

Refugio Monte Oscuro no responderá por el deterioro natural de alimentos, medicamentos u otros productos perecederos.

#### **Artículo 1518. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

Los huéspedes podrán presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través de los canales oficiales del establecimiento.

Con el fin de facilitar una solución oportuna, se recomienda informar cualquier inconformidad durante la estadía.

Refugio Monte Oscuro atenderá las solicitudes dentro de los términos previstos por la legislación colombiana.

#### **Artículo 159. Solución de controversias**

Antes de acudir a instancias judiciales, las partes procurarán resolver cualquier diferencia mediante mecanismos de diálogo directo y solución amistosa.

Lo anterior no limita el derecho de cualquiera de las partes a acudir a las autoridades competentes cuando así lo considere necesario.

#### **Artículo 160. Cumplimiento normativo**

Refugio Monte Oscuro desarrolla su actividad conforme a la legislación colombiana aplicable a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Los huéspedes se comprometen igualmente a cumplir las disposiciones legales que resulten aplicables durante su permanencia en el establecimiento.

#### **Artículo 161. Modificaciones al reglamento**

El establecimiento podrá actualizar este Reglamento General de Hospedaje cuando existan cambios legales, operativos, comerciales, tecnológicos o de seguridad.

La versión vigente estará disponible en los canales oficiales del hotel.

Las modificaciones se aplicarán a las reservas realizadas con posterioridad a su publicación, salvo disposición legal en contrario.

#### **Artículo 162. Nulidad parcial**

Si alguna disposición del presente reglamento fuera declarada nula, ineficaz o inaplicable por una autoridad competente, las demás disposiciones continuarán plenamente vigentes.

#### **Artículo 16. Legislación aplicable**

El presente Reglamento General de Hospedaje se regirá por las leyes de la República de Colombia.



**Miel de la Ribera S.A.S.**  
Nit 901.728.013-1  
304 103 65 25  
mieldealariberaladorada@gmail.com  
Vereda La Atarraya, La Dorada  
Caldas, Colombia

---

En todo aquello no previsto expresamente en este documento, se aplicarán las disposiciones legales vigentes relacionadas con la actividad hotelera, la protección del consumidor, la protección de datos personales y las demás normas aplicables.

#### **Artículo 164. Vigencia**

El presente Reglamento General de Hospedaje entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación y reemplaza cualquier versión anterior de reglamentos, políticas o términos y condiciones relacionados con el servicio de alojamiento de Refugio Monte Oscuro.

#### **Artículo 165. Aceptación**

La realización de una reserva, el pago total o parcial del hospedaje, el registro en el establecimiento o el ingreso a las instalaciones constituyen prueba de que el huésped:

- Ha tenido acceso al presente Reglamento General de Hospedaje.
- Ha contado con la oportunidad de leerlo antes de contratar el servicio.
- Comprende su contenido.
- Acepta las condiciones aquí previstas.
- Se compromete a cumplirlas durante toda su permanencia.