Reglamento de hospedaje y convivencia

Hotel Casa Candilejas • La Candelaria • Bogotá

Este reglamento establece las condiciones de uso y convivencia para huéspedes y visitantes de Hotel Casa Candilejas. Incluye una lectura breve, las reglas completas, una constancia de aceptación y sus fuentes normativas.

Versión 1.1 · Vigente desde el 10 de noviembre de 2026 para condiciones debidamente informadas y aceptadas. Complementa las condiciones de cada reserva sin modificarlas retroactivamente.

Establecimiento: Hotel Casa Candilejas · Calle 12D Bis #1-07, Bogotá. Contacto de recepción: +57 300 464 3180.

Operador: Candilejas Colombia SAS · NIT: 901790418-1

Registro Nacional de Turismo: 197467 · Vigencia: 10 de noviembre de 2026

Lectura breve para el huésped

Registro y visitas. Todas las personas que se alojan deben identificarse y registrarse. Coordina las visitas con recepción antes de su ingreso; solo pueden pernoctar los huéspedes registrados dentro del cupo contratado.

Entrada y salida. Entrada desde las 3:00 p. m. y salida hasta las 12:00 del mediodía. Las extensiones requieren acuerdo previo y disponibilidad. Devuelve la tarjeta al salir.

Terraza y juegos. Terraza de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. Coordina el uso del billar y el ping-pong con recepción. Cuida los equipos y respeta los turnos.

Descanso y respeto. Horario de descanso: 10:00 p. m. a 7:00 a. m. Evita ruidos molestos a cualquier hora. No se permiten fiestas, agresiones, amenazas ni acoso.

Humo y seguridad. No fumes ni vapees en habitaciones o espacios cerrados. No enciendas velas, manipules instalaciones ni bloquees pasillos o escaleras. Sigue las instrucciones de seguridad.

Cuidado de la casa. Reporta desperfectos y cualquier daño. Los daños atribuibles se documentan y comunican; no se cobran multas automáticas ni desgaste normal.

Ayuda y servicios. Comunica cualquier incidente a recepción. La lavandería se presta por kilos; el turco y los servicios adicionales se coordinan y cotizan antes de utilizarlos.

Esta lectura se complementa con las reglas de las páginas 2 a 4. La constancia de aceptación está en la página 5 y las fuentes normativas en la página 6.

Condiciones de registro y estadía

Parte contractual para entregar al huésped junto con las páginas 1 a 5

1 Ámbito e información previa

El reglamento se incorpora al contrato de hospedaje cuando se informa de manera suficiente, anticipada y expresa y se documenta su aceptación. Complementa la reserva, sin reemplazar las condiciones particulares de tarifa, cancelación, pago u ocupación comunicadas al contratar. No modifica retroactivamente reservas existentes ni reduce derechos reconocidos por la ley. [1] [2]

2 Identificación y registro

El titular y sus acompañantes deben presentar los documentos de identificación procedentes y suministrar información veraz para el registro. El hotel verifica la identidad y cumple los reportes legalmente exigibles. Este reglamento no sustituye la Tarjeta de Registro de Alojamiento ni los reportes migratorios aplicables. Los documentos originales se devuelven después de su verificación. [1] [3]

3 Personas menores de edad

El alojamiento de menores exige acompañamiento o autorización de al menos uno de sus padres o responsables legales, junto con la documentación que permita verificar identidad y legitimidad del acompañamiento o autorización. El hotel informa estos requisitos antes de la reserva y verifica cada caso. Ante indicios de delito o riesgo para sus derechos se informa a la autoridad competente. No se tolera la explotación sexual comercial de niños, niñas o adolescentes. [3]

4 Visitantes y capacidad

El huésped debe coordinar cualquier visita con recepción antes del ingreso. El visitante se identifica y registra conforme al procedimiento informado y solo utiliza los espacios autorizados. Una visita no concede derecho de pernocta ni aumenta el cupo de la habitación. Cualquier cambio de ocupantes o alojamiento adicional requiere disponibilidad, registro y aceptación previa de sus condiciones. Estas reglas se aplican sin discriminación.

5 Entrada salida y prórrogas

El ingreso a la habitación es desde las 3:00 p. m. y la salida hasta las 12:00 del mediodía. El ingreso anticipado, salida tardía o prolongación de noches se acuerdan con recepción según disponibilidad y precio informado antes de su aceptación. No se presume autorizada una prórroga por permanecer en el inmueble. El manejo de equipaje o una salida tardía se realiza de forma segura, respetuosa y conforme al contrato y la ley. [1] [2]

6 Pagos y servicios adicionales

Rigen las condiciones de pago y cancelación expresamente informadas en la reserva y las normas aplicables al canal de contratación. El hotel informa el precio total y las condiciones de cada servicio adicional antes de que se solicite. La lavandería se presta por kilos; la recepción informa tarifa y entrega antes de recibir las prendas. Este documento no autoriza cargos abiertos, débitos automáticos por daños ni una nueva penalidad de cancelación. [2]

7 Tarjeta y control de acceso

La tarjeta de acceso es personal y no debe prestarse ni utilizarse para permitir el ingreso de personas no autorizadas. Reportar inmediatamente su pérdida y devolverla al finalizar la estadía. La reposición se sujeta al valor comunicado y aceptado antes de contratar o solicitarla. Cerrar las puertas al entrar o salir, sin impedir la evacuación.

Convivencia y uso de los espacios

Reglas operativas de la casa

8 Descanso y trato respetuoso

El horario de descanso es de 10:00 p. m. a 7:00 a. m. Durante ese período deben mantenerse las conversaciones y dispositivos a volumen bajo. A cualquier hora se deben evitar ruidos que afecten a huéspedes o vecinos. No se permiten fiestas en habitaciones o áreas comunes ni actos de amenaza, violencia, acoso o discriminación. El horario es una regla interna; no significa que fuera de él esté permitido perturbar la tranquilidad. [4]

9 Terraza billar y ping pong

La terraza está disponible de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. El uso del billar y del ping-pong debe coordinarse en recepción. Respetar turnos e instrucciones, mantener los elementos en su espacio y reportar averías. No colocar bebidas o alimentos sobre las mesas de juego. No alterar, retirar ni utilizar equipos fuera de su finalidad. Al terminar, dejar el espacio ordenado.

10 Baño turco y demás equipos

El baño turco se solicita con al menos una hora de anticipación, sujeto a disponibilidad y a la información de precio e instrucciones de uso entregadas por recepción. No debe activarse ni manipularse por cuenta propia. La zona de entrenamiento y los demás equipos se utilizan siguiendo las instrucciones del establecimiento; reportar condiciones inseguras. Las instrucciones no liberan al hotel de las obligaciones de seguridad que le correspondan.

11 Habitaciones libres de humo

No se permite fumar ni vapear en habitaciones y demás espacios cerrados del hotel. La medida comprende tabaco, sus sucedáneos e imitadores y los aerosoles regulados por la ley. La terraza no se entiende habilitada como zona de fumadores por el solo hecho de llamarse terraza; cualquier lugar autorizado debe ser informado por recepción y cumplir la normativa. No se declara una zona autorizada mediante este documento. [5]

12 Prevención de accidentes y cuidado del inmueble

No encender velas o fuego abierto ni utilizar aparatos de cocción no autorizados. No manipular redes eléctricas, cerraduras, equipos, señalización o elementos de seguridad. Mantener libres pasillos, escaleras y salidas. Utilizar las instalaciones para el fin previsto y seguir las instrucciones de evacuación que efectivamente tenga implementadas el hotel. Las personas adultas responsables deben supervisar a los menores en espacios comunes.

13 Pertenencias privacidad y tecnología

Cuidar las pertenencias y reportar de inmediato pérdidas o novedades. El hotel recibe y documenta las solicitudes de custodia que pueda prestar; no se presume que exista caja fuerte. Respetar la intimidad de otras personas y evitar fotografías o grabaciones que la vulneren. Si se utilizan cuentas personales de streaming en el televisor, cerrar sesión antes de salir. El hotel no exige revelar contraseñas personales.

14 Información y asistencia

Recepción atiende novedades en el contacto +57 300 464 3180 y por los medios disponibles del establecimiento. Comunicar incidentes, desperfectos o dificultades de acceso tan pronto se detecten. Para emergencias se activa el procedimiento de seguridad y se solicita ayuda de la autoridad o del servicio competente según el caso.

Atención de incumplimientos y derechos

Procedimiento proporcional y conservación de evidencia

15 Advertencias y medidas de protección

Cuando sea seguro y razonable, recepción informa la regla incumplida, solicita el cese de la conducta y registra la respuesta del huésped. Si la conducta persiste o es grave, administración evalúa medidas proporcionales, incluida la suspensión de una actividad adicional o la terminación del hospedaje cuando exista causa contractual o legal que la sustente. Una urgencia, violencia o riesgo para menores permite solicitar apoyo inmediato de la autoridad sin esperar advertencias sucesivas.

La terminación no es automática ni equivale a una facultad de desalojo por la fuerza. Se documentan hechos, fundamento, decisión, comunicación y liquidación. Cuando se requiera actuación de autoridad se utiliza el procedimiento competente. El personal no efectúa registros forzados de pertenencias ni retiene documentos o bienes como mecanismo de presión. El reglamento no impone sanciones de Policía. [1] [2] [4]

16 Daños y diferencias económicas

La atribución de un daño requiere evidencia suficiente de su ocurrencia, relación con la conducta y valor razonable de reparación o reposición. Se excluye el desgaste normal. Se conserva registro previo disponible, fotografías pertinentes, descripción, cotización o factura y observaciones del huésped. Se informa la reclamación y se permite controvertirla. El acta del hotel no constituye por sí sola aceptación de deuda ni autorización de cargo a una tarjeta. [2]

17 Liquidación y reclamaciones

En caso de salida anticipada, terminación o controversia se discrimina el alojamiento prestado, los servicios aceptados, los pagos y los valores discutidos. Las devoluciones o compensaciones se resuelven según las condiciones válidamente pactadas y la ley; no se aplica pérdida automática de todo lo pagado. El huésped puede reclamar directamente al operador y acudir a las autoridades competentes. El hotel conserva constancia de recepción y responde dentro del plazo legal aplicable. [1] [2]

18 Tratamiento de datos y registros

Los datos se tratan para finalidades legítimas e informadas de registro, prestación del servicio, obligaciones legales, atención de reclamos y seguridad, conforme a la política del operador. La aceptación de este reglamento no equivale a autorización ilimitada de tratamiento ni a consentimiento para publicidad. La autorización exigible y el aviso de privacidad se gestionan por separado. Las imágenes de videovigilancia, si existen, requieren su propia señalización y tratamiento conforme a la ley. [6]

19 Garantías del huésped y del establecimiento

El hotel presta los servicios contratados y aplica estas reglas de forma objetiva, sin discriminación, conservando la privacidad y dignidad de las personas. La aceptación no implica renuncia a derechos, exoneración general de responsabilidad, inversión de la carga de prueba o aceptación de hechos futuros. Cualquier disposición contraria a una norma imperativa será inaplicable y no afectará las demás disposiciones válidas. [2]

La firma o aceptación electrónica acredita la recepción y aceptación de la versión identificada, bajo sus condiciones de validez; no prueba anticipadamente un incumplimiento ni asegura una decisión favorable al hotel. [7]

Constancia de entrega y aceptación

Completar con el huésped y conservar con la reserva y el registro

Versión entregada: 1.1 Vigencia: 10/11/2026 Reserva: _____ Habitación: _____

Nombre completo del huésped adulto

_____

Tipo y número de documento: _____

Fecha de ingreso: _____ Fecha de salida: _____

Acompañantes registrados o referencia a la TRA: _____

Canal de entrega del reglamento: _____

Fecha y hora de entrega: _____ Idioma o asistencia de comprensión: _____

Declaración de recepción y aceptación

Declaro que recibí y tuve oportunidad de leer las páginas 1 a 5 del reglamento de Hotel Casa Candilejas en la versión identificada. Pude formular preguntas y conozco las condiciones de mi reserva. Acepto las reglas de uso y convivencia válidamente informadas, sin renunciar a mis derechos como consumidor. Esta aceptación no autoriza cargos indeterminados, no reconoce daños no comprobados y no sustituye la autorización de datos que resulte exigible.

La constancia se recoge de cada huésped adulto o se documenta su aceptación individual por el medio habilitado. Una firma no representa automáticamente a otros adultos.

Observaciones o aclaraciones acordadas

_____

_____

Firma del huésped: _____ Fecha y hora: _____

Nombre y firma de quien entrega: _____

Alternativa electrónica

Mensaje sugerido: He recibido y acepto el reglamento de Casa Candilejas versión ___, vigente desde ___, correspondiente a mi reserva ___. Tuve oportunidad de leerlo y formular preguntas. Mi nombre es ___ y la fecha es ___.

Conservar el archivo exacto enviado, la identidad vinculada a la reserva, el mensaje completo de entrega y respuesta y sus fechas. La fiabilidad e integridad del método deben ser apropiadas. Un QR, un enlace o una casilla premarcada, sin constancia de aceptación, no demuestran por sí solos el consentimiento. [7]

Fundamento normativo y fuentes

Fuentes normativas • Consulta de fuentes oficiales del 7 de noviembre de 2026

Las reglas internas desarrollan la operación del hotel y no son, por sí mismas, obligaciones legales. Las siguientes referencias sustentan los aspectos jurídicos señalados entre corchetes. Deben revisarse nuevamente ante cambios normativos o un conflicto concreto.

[1] Hospedaje y servicios contratados. Ley 300 de 1996, arts. 63, 66, 79 y 81, con las modificaciones aplicables de la Ley 2068 de 2020. Respeto de lo contratado, prórrogas y registro del hospedaje. No concede una facultad general de expulsión.

Fuente oficial https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634

[2] Protección contractual. Ley 1480 de 2011, arts. 23, 26, 37, 42 y 43. Información, precios, condiciones comunicadas y límites a cláusulas abusivas. La normativa especial turística se aplica de manera preferente donde corresponda.

Fuente oficial https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306

[3] Registro y protección de menores. Ley 2068 de 2020, arts. 22 y 33; Resolución MinCIT 700 de 2021 para la TRA. No confundir registro de visitantes con registro de alojamiento ni exigir acompañamiento paterno como única opción cuando la ley admite autorización válida.

Fuente oficial https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558

[4] Tranquilidad y convivencia. Ley 1801 de 2016, art. 33, en el texto modificado por el art. 18 de la Ley 2450 de 2025. El horario 10 p. m. a 7 a. m. es una regla interna, no un horario legal universal. Las medidas de Policía son competencia de la autoridad.

Fuente oficial https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=259638

[5] Ambientes libres de humo y aerosoles. Ley 1335 de 2009, arts. 19 y 20; Ley 2354 de 2024; Resolución del Ministerio de Salud 624 de 2025 sobre señalización. La cobertura y condición física del lugar deben verificarse.

Fuente oficial https://cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/resolucion_minsaludps_0624_2025.htm

[6] Datos personales. Ley 1581 de 2012, arts. 4, 8, 9, 10, 12 y 17. Finalidad, información, seguridad, derechos del titular y autorización o excepción legal aplicable.

Fuente oficial https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

[7] Aceptación y evidencia electrónica. Ley 527 de 1999, arts. 6 a 12. Identificación, aprobación, integridad, conservación y valoración de mensajes de datos. La autoridad valora cada prueba en su contexto.

Fuente oficial https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276