

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 1 de 14</b>

Mediante el presente documento se fijan las normas para el servicio de alojamiento en la sede recreacional de CEOCAL, en cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE EMPLEADOS Y OBREROS DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS LTDA., en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 77 numeral 6 del Estatuto, corresponde al Consejo de Administración de CEOCAL expedir los reglamentos de los servicios de la Cooperativa y así como los necesarios para su cabal funcionamiento.

Que el 14 de mayo de 2024, el Consejo de administración aprobó el acuerdo 04 de 2024 relacionado con el funcionamiento de la sede recreacional.

Que es política del Consejo de Administración la adopción de las normas y la expedición de los reglamentos necesarios para el cumplimiento de estas.

**ACUERDA:**

**CAPITULO PRIMERO**

**SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y RECREACIÓN**

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 2 de 14</b>

**ARTICULO 1. DEFINICIÓN:** El alojamiento en la Sede Recreacional de CEOCAL es un servicio que se ofrece a los asociados y usuarios de convenios, como parte de las actividades tendientes a cumplir con el objeto social de la Cooperativa.

**PARÁGRAFO 1:** La gerencia determinará los mecanismos que considere necesarios para que todos los asociados puedan tener acceso en igualdad de condiciones a disfrutar de los servicios que CEOCAL ofrece en su sede recreacional.

**PARÁGRAFO 2:** Con la apertura de los convenios autorizada por la Asamblea de delegados No 73 para el uso de la Sede Recreacional, se denominarán como usuarios de convenio a los asociados o empleados de las cooperativas o fondos de empleados, con los cuales se haya previamente firmado el documento de convenio.

**ARTICULO 2. RECREACIÓN:** La sede recreacional cuenta con espacios de recreación, los cuales podrán ser alquilados a los asociados y usuarios de convenios para realizar sus eventos familiares, de grupo o laborales.

**PARÁGRAFO:** Para estos casos específicos la Cooperativa cuenta en el servicio de crédito con una línea especial dirigida a prestar los recursos con una tasa de interés más baja, sólo para asociados. Esta línea hace parte del balance social de CEOCAL, pues está dirigida a que los asociados puedan tener mayor bienestar al disfrutar espacios con sus familias y amigos.

**ARTICULO 3. DERECHO:** Podrán hacer uso de la sede recreacional todos los asociados hábiles de CEOCAL con sus acompañantes, quienes para este reglamento se denominarán los beneficiarios y los usuarios de convenios con sus acompañantes.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 3 de 14</b>

**PARÁGRAFO 1:** Para la prestación del servicio de alojamiento en la Sede Recreacional, se requerirá que los beneficiarios estén acompañados del asociado de la Cooperativa, de lo contrario el asociado de CEOCAL debe presentar una carta aceptando su responsabilidad sobre las personas que van a ingresar al alojamiento.

**PARÁGRAFO 2:** El asociado, los beneficiarios y los usuarios de convenios de la Sede Recreacional al ingreso a esta, se acogen a los reglamentos de la misma. Para el asociado además del reglamento de la sede recreacional, también aplica toda la normatividad establecida en el estatuto vigente.

**ARTICULO 4. NORMAS APLICABLES A LA SEDE RECREACIONAL:** La Sede Recreacional de CEOCAL, como establecimiento de alojamiento turístico denominado Centro Vacacional, está inscrito en el Registro Nacional de Turismo, y en tal condición los asociados, beneficiarios y los usuarios de ella, se acogen a las normas mínimas establecidas en el reglamento de uso de piscinas, normas de alojamiento, sistema de administración de riesgos SARLAFT, reglamentación sobre ingreso de menores de edad y especialmente normas ambientales señaladas en este reglamento y en las disposiciones jurídicas expedidas para tal efecto.

**PARÁGRAFO:** En todo momento CEOCAL y su Sede Recreacional, propenderán por realizar proyectos y actividades que cumplan con la responsabilidad social que como empresa tiene, a fin de contribuir a la conservación y mejoramiento del medio ambiente.

**ARTICULO 5. SEGURO SEDE RECREACIONAL:** Todo asociado, beneficiario y usuario de la Sede Recreacional deberá contar con un seguro, en cumplimiento de la Ley 2068 de 2020, Artículo 32. *“Pólizas de seguro. Los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán contar con una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes y a terceros. La póliza mencionada deberá cubrir*

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 4 de 14</b>

*cualquier siniestro que se presente durante la prestación del servicio de alojamiento turístico. Como mínimo, deberá cubrir los riesgos de muerte, incapacidad permanente, incapacidad temporal, lesiones, daños a bienes de terceros y gastos médicos”*

**PARÁGRAFO:** El seguro deberá ser cobrado al asociado, beneficiario y/o usuario dentro del correspondiente costo del alojamiento o servicio prestado.

## **ARTICULO 6. PROCESO DE RESERVAS**

1. El proceso de reserva contempla la pre reserva, la reserva y el pago de la reserva.
2. Con el envío del formulario de pre reserva se produce la aceptación y se obliga al cumplimiento del reglamento de la Sede Recreacional.
3. Para hacer la pre-reserva el asociado o usuario podrá contactarse con nuestros canales de atención: WhatsApp 302 229 89 22 y página web link solicitar reserva.
4. El asociado o usuario sólo podrá contar con el alojamiento una vez haya realizado el pago y CEOCAL le haya enviado la confirmación exitosa de la reserva.
5. El asociado debe quedar como titular de la reserva por lo tanto debe asistir y hospedarse en la Sede Recreacional desde la fecha inicial del alojamiento hasta su finalización. En caso contrario el asociado debe presentar una carta de autorización aceptando la responsabilidad sobre las personas alojadas en la Sede Recreacional.
6. Con la manifestación realizada a través del formulario de pre reserva, y la verificación de la disponibilidad, la Cooperativa enviará al asociado o usuario el voucher de reserva el cual contiene el formato para ser diligenciado con todos los datos de acompañantes o beneficiarios o usuarios.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 5 de 14</b>

7. Se deben registrar todos los acompañantes. Para este caso todos los beneficiarios, acompañantes o usuarios deberán acogerse a las políticas y reglamentos que tiene CEOCAL para la Sede Recreacional.
8. La modificación de beneficiario, usuarios o acompañantes en la reserva del alojamiento debe ser comunicadas dos días antes del check in. No se admite el ingreso al alojamiento de personas diferentes a las relacionadas en el voucher de reserva y formato correspondiente.
9. El servicio de alojamiento debe ser pagado en un 100% antes del vencimiento de la fecha límite de pago, de lo contrario CEOCAL hará uso del alojamiento para ofertar nuevamente sin previo aviso. La asesora de servicios de alojamiento de la sede no está autorizada para recibir por ningún motivo dinero por concepto de alojamiento.
10. Todos los pagos se pueden realizar directamente en la caja de la Cooperativa o a través de consignación o transferencia bancaria a las cuentas de la Cooperativa dispuesta para tal fin. En la Sede Recreacional sólo se recibe dinero por el ingreso de asociados, beneficiarios o usuarios para el día en familia o generados por la comercialización de productos de apoyo a la estadía (tales como mecato, helados, artículos de aseo e hidratación) ofrecidos a los visitantes durante su permanencia en la sede.
11. La reserva de alojamiento es personal e intransferible, si un asociado o usuario no puede asistir debe seguir el debido proceso y si otro asociado o usuario requiere del servicio debe hacer pre reserva o reserva.
12. Cualquier novedad o modificación en la reserva debe ser notificada por escrito a CEOCAL al Whatsapp 302 229 89 22 o al correo [sederecreacional@ceocal.co](mailto:sederecreacional@ceocal.co) con una anticipación de dos días antes del check in, así mismo debe ser aprobada y respondida por CEOCAL al asociado.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 6 de 14</b>

**ARTICULO 7. APLAZAMIENTO LA RESERVA.** Si requiere aplazar su reserva deberá informar el motivo del aplazamiento con 2 días hábiles de anticipación de la fecha del inicio de la reserva, únicamente a través del correo electrónico [sederecreacional@ceocal.co](mailto:sederecreacional@ceocal.co). El horario de atención es de martes a domingo de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Esta reserva podrá ser utilizada nuevamente dentro de los 60 días siguientes a la fecha original, sujeto a disponibilidad de la Sede Recreacional y pagando el adicional de la tarifa en el caso que aplique; de lo contrario perderá su reserva y no se devolverá dinero pagado por anticipado de acuerdo al artículo 65 de la ley 300 de 1996.

**El asociado o usuario que no se presente a la Sede Recreacional para recibir su alojamiento el día de su reserva, y no informe con anterioridad no tendrá derecho a solicitar reintegro de los dineros pagados por anticipado ni cambios de fecha. En los casos de fuerza mayor, deberán ser tratados directamente con la asesora de servicio de alojamiento quien escalará el caso con la administración y se dará la respectiva respuesta.**

**ARTICULO 8. CANCELACIÓN Y REINTEGRO.** Si el asociado o usuario no desea hacer uso de su reserva y la canceló con anticipación de acuerdo al tiempo estipulado (2 días), podrá solicitar el reintegro del dinero; esto lo podrá hacer a través de un correo electrónico [sederecreacional@ceocal.co](mailto:sederecreacional@ceocal.co) explicando el motivo de la cancelación, adjuntando la copia del pago realizado y una certificación Bancaria con el número de cuenta, cuyo titular debe ser el mismo de la reserva (no se hacen pagos a terceros). Los documentos los debe enviar el asociado o usuario a más tardar durante los 30 días calendario siguientes de la cancelación. Por ningún motivo se realizan devoluciones de una vigencia contable a otra, para lo cual la asesora de servicios de alojamiento debe hacer seguimiento a estos casos.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 7 de 14</b>

Una vez se reciban estos documentos, en máximo 30 días calendario CEOCAL realizará el reintegro del dinero a la cuenta bancaria del asociado o usuario.

**ARTICULO 9. TEMPORADA ALTA:** CEOCAL determinará el calendario anual de fechas que serán manejadas dentro de la Sede recreacional, como temporada alta.

**ARTICULO 10. RESERVA PARA EL MES DE DICIEMBRE.** Para las fechas especiales de 24 y 31 de diciembre un asociado o usuario podrá hacer uso del servicio de alojamiento cada que lo desee y siempre y cuando haya hecho el pago con la debida anticipación. Un asociado o usuario podrá disponer de todos los alojamientos siempre y cuando haya surtido el debido proceso de pre reserva, reserva y pagos oportunamente.

No se cuenta con un límite de noches máxima para reservas de alojamiento en temporadas altas.

En el caso de varias reservas para el mismo alojamiento y las mismas fechas se asignará al asociado o usuario que haya surtido primero todo el proceso.

**ARTICULO 11. CHECK IN (INGRESO).** El registro es a partir de las 12:00 p.m. (horario de temporada baja) y 3:00 p.m. (horario temporada alta). Si el asociado llega antes de la hora del check in, deberá pasar a registrarse en la recepción de la sede recreacional para recibir la manilla y disfrutar de las instalaciones hasta la hora de la entrega del alojamiento.

El ckeck in se podrá realizar sólo hasta las 4:00 p.m., pasada esta hora ya no se podrá realizar check in.

1. Para realizar el **check in** deberá presentar el documento de identidad original del titular y todos sus acompañantes, relacionados en la reserva, de lo contrario no podrán disfrutar del servicio.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 8 de 14</b>

2. Los extranjeros (niños o adultos) en el check in, deben siempre presentar pasaporte vigente o cédula de extranjería, de lo contrario no podrán ser registrados.
3. No se admiten personas en estado de embriaguez o bajo efecto de sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la Sede Recreacional.
4. Para colombianos menores de 7 años debe presentar el registro civil de nacimiento. Los niños entre 7 y 17 años deben portar la tarjeta de identidad. Todos los menores de edad deberán estar en compañía de sus padres, si el menor se registra con algún familiar o tercero, debe presentar la autorización de los padres firmada y con la copia del documento de identificación de los mismos.
5. Sólo se entregará el hospedaje al asociado o usuario o a quienes designen mediante comunicación escrita.
6. El personal de la sede entregará el alojamiento con un inventario, al finalizar su estadía, si se encuentra alguna anomalía, se cobrarán los faltantes o daños ocasionados.
7. CEOCAL como entidad comprometida con el medio ambiente pone a su disposición una bolsa verde (para los residuos de cocina), una bolsa negra (para residuos del baño). El personal de aseo de la sede se encargará de retirar las basuras de los alojamientos y disponerlas en los lugares indicados para ello.
8. Se debe evitar arrojar basuras en lugares diferentes a los botes de basura, con el fin de contribuir con el aseo y paisajismo de la sede. Así mismo, evitar la presencia de roedores, gallinazos y otras especies.
9. No se admite sobrecupo en ninguno de nuestros alojamientos.
10. Una vez iniciado el servicio no se devuelve dinero por ningún motivo.
11. El día lunes y los días martes luego de un lunes festivo, son días de mantenimiento de la Sede Recreacional.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 9 de 14</b>

12. La Sede Recreacional no cuenta con servicio de alimentación incluida, sin embargo, dispone de cocinas completamente dotadas en cada uno de los alojamientos, un minimercado y un convenio con un restaurante donde los asociados pueden solicitar sus domicilios.
13. La Sede Recreacional no se hace responsable por la pérdida de dinero, joyas u objetos de valor. No contamos tampoco con servicio de cajillas de seguridad.
14. Si por alguna circunstancia el asociado o usuario extravía las llaves de su alojamiento, debe asumir un cargo adicional por cambio de la cerradura, esto por motivos de seguridad.
15. Si sale temporalmente de su alojamiento, por favor deje las puertas, ventanas cerradas y las luces apagadas.
16. Por su seguridad y bienestar dentro de las instalaciones de la Sede Recreacional, cumpla con las recomendaciones realizadas por el personal de seguridad, prevención y rescate.
17. Se permite el ingreso de mascotas a la Sede Recreacional para lo cual se debe seguir el instructivo de para manejo de mascotas.
18. Se prohíbe el uso de cualquier tipo de armas dentro de las instalaciones de la Sede Recreacional.
19. Se prohíbe la venta de cigarrillos y licor a menores de edad.
20. Las reuniones sociales y/o festejos familiares en los alojamientos sólo se permiten hasta las 10:00 p.m.
21. El asociado y los usuarios de la sede deben portar siempre la manilla de identificación entregada en recepción.
22. El asociado o usuario, se comprometen a informar y asegurar que los demás acompañantes alojados conozcan las normas y recomendaciones para el uso del servicio de alojamiento, obligándose a acatarlas y eximiendo a CEOCAL de toda responsabilidad por omisión de las mismas.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 10 de 14</b>

23. El asociado y los usuarios o acompañantes deben cumplir las normas y recomendaciones durante su estadía en el centro recreacional, hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios, siguiendo las indicaciones, evitando molestias o perjuicio a los demás asociados y usuarios alojados de conformidad con lo establecido en el decreto 2590 del año 2009 artículo 6o.
24. Está restringido el ingreso y uso de equipos de sonido de alta potencia que afecten la tranquilidad y descanso de los demás asociados y usuarios durante la estadía en la Sede Recreacional, así como la ubicación de carpas, hamacas u otros elementos de propiedad de los asociados o usuarios, diferentes a los dispuestos por CEOCAL.
25. El uso de los muebles y enseres son exclusivos de cada alojamiento, por lo anterior no se permite el trasteo de salas y comedores para otros espacios diferentes a los dispuestos por CEOCAL.
26. El uso de la piscina es permitido con vestido de baño en lycra y las personas menores de 12 años deben estar acompañadas de un adulto responsable de su seguridad y vigilancia.
27. CEOCAL se reserva el derecho de admisión.
28. CEOCAL cuenta con vertimientos para el tratamiento de aguas residuales, por lo tanto, está prohibido el uso del inodoro como bote de basura.
29. La Sede Recreacional es un establecimiento libre de humo de tabaco (Resolución 01956, mayo 30 del 2008) Ministerio de Protección Social. Sólo se permite fumar en las áreas establecidas para ello. El no cumplimiento de esta normatividad puede incurrir en sanciones.
30. En la Sede Recreacional de CEOCAL nos comprometemos y se debe dar cumplimiento a:

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 11 de 14</b>

- a. La Ley 679/01 y Ley 1336/09, por lo tanto, se rechaza la explotación y el abuso sexual de menores de edad. Conducta sancionable penal y económicamente conforme a las leyes vigentes.
- b. La ley 17 de 1981 que regula el comercio de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.
- c. La ley 397 de 1997 por medio de la cual se protege el patrimonio cultural.
- d. La ley 1482 de 2011 por medio de la cual se garantiza la protección de los derechos de una persona, comunidad ó pueblo, vulnerados a través de actos de discriminación.
- e. La ley 1335 de 2009 por medio de la cual se regula el consumo, venta, publicidad y promoción de cigarrillos, tabaco y sus derivados.
- f. La ley 1581 del 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**ARTICULO 12. CHECK OUT.** La hora límite para la entrega de los alojamientos es hasta las 12:00 del día en temporada alta y baja. El asociado y sus acompañantes pueden hacer uso de las áreas comunes hasta las 3:00 p.m. Hora en que deben retirarse de las instalaciones de la sede recreacional.

Si se pasa esta hora de entrega, se aplicará una sanción por incumplimiento al reglamento la cual equivale al valor de una noche en el alojamiento reservado.

Es importante atender las recomendaciones que se realizan frente al chek out:

- a) Favor verificar que, a su salida no se le quede ningún objeto personal.
- b) Favor informar a la recepción para la entrega del alojamiento, con el fin de que el personal de la Cooperativa realice el inventario.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 12 de 14</b>

- c) El alojamiento debe ser entregado limpio. Basura recogida, baños limpios, cocina aseada. Está prohibido pagar al personal de la Cooperativa para que le realice el respectivo aseo.

**ARTICULO 13. INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO.** Para dar cumplimiento al reglamento de la Sede Recreacional específicamente para el uso del servicio de alojamiento, documento que se encuentra publicado en la página web y que es aceptado al momento de hacer la pre reserva por parte del asociado a CEOCAL y donde él se compromete a informar y asegurar que él como asociado y sus acompañantes alojados conozcan las normas establecidas para el uso del servicio de alojamiento, obligándose a acatarlas y eximiendo a CEOCAL de toda responsabilidad por omisión de las mismas.

El incumplimiento del reglamento de la Sede Recreacional puede ser causa de:

**ARTICULO 14. EXPULSIÓN DE LA SEDE RECREACIONAL.** De conformidad con lo establecido en el decreto 2590 de 2009 artículo 6to contrato de hospedaje, cuando la conducta y el comportamiento de los asociados y usuarios atenten contra la tranquilidad, la seguridad y la salubridad de los demás asociados, usuarios y vecinos, lo anterior también se aplicará cuando el asociado o los usuarios violen lo establecido en el presente reglamento al cual está sometida el Centro vacacional que se ocupa. para lo cual la gerencia de CEOCAL o a quien ella delegue podrá acudir a los mecanismos previstos en el artículo 32 y demás normas aplicables del Código Nacional de Policía, con el fin de obtener la protección de los asociados, usuarios y vecinos.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Lo anterior también se aplicará cuando el hospedado o sus acompañantes violen lo establecido en los estatutos o reglamentos internos de la Sede recreacional a la cual está sometida el Centro vacacional que se ocupa.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA:</b> 13 de 14

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En los casos anteriores el usuario podrá solicitar la devolución del dinero por los servicios no disfrutados, y CEOCAL estará *obligado* a devolverlos.

**ARTICULO 15. INICIO DE UN PROCESO DISCIPLINARIO.** de acuerdo con lo establecido en el estatuto y el reglamento régimen disciplinario de CEOCAL, previo agotamiento del derecho constitucional al debido proceso.

Una vez se evidencia el presunto incumplimiento de un asociado o alguno de sus acompañantes, el asesor de servicios de alojamiento de la Sede Recreacional, procederá a diligenciar el formulario creado para tal fin, en el cual se detallan los hechos que presuntamente fueron cometidos y se presentarán las pruebas para fundamentar los hechos.

Este formulario será analizado por la gerencia, quien en cumplimiento del artículo 22 del reglamento régimen disciplinario aprobado por el consejo de administración el 13/07/2022 en acta No 142 podrá presentar la queja formal a la junta de vigilancia, activando de esta manera el procedimiento disciplinario establecido en el estatuto de CEOCAL.

**ARTICULO 16. APROBACION Y VIGENCIA:** El presente reglamento rige a partir de la fecha de aprobación y deroga cualquier documento o instrucción que se haya dado anteriormente sobre el tema.

	<b>REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL</b>	<b>CÓDIGO: RE-AD-001</b>
		<b>PAGINA: 14 de 14</b>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES
19/09/2024	<p>Elaborado conjuntamente por las áreas de jefatura administrativa y Gerencia.</p> <p>Aprobado por Consejo de administración en acta de Consejo No 171 del 19/09/2024</p>
13/08/2025	<p>Se realizan modificaciones para incluir a los usuarios de los convenios.</p> <p>Aprobado en acta No 196 del 13/08/2025.</p>