

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 1 de 12

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

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 2 de 12

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

PARÁGRAFO: 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.

ARTICULO 2. RECREACIÓN: La sede recreacional cuenta con espacios de recreación, los cuales podrán ser alquilados a los asociados 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. 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 y sus acompañantes, quienes para este reglamento se denominarán los usuarios.

PARÁGRAFO 1: Para la prestación de los servicios en la Sede Recreacional, se requerirá que los usuarios estén acompañados del asociado de la Cooperativa.

PARÁGRAFO 2: El asociado y los usuarios 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

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 3 de 12

en tal condición los asociados 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 el 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 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 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 y/o usuario dentro de 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.

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 4 de 12

3. Para hacer la pre-reserva el asociado podrá contactarse con nuestros canales de atención: WhatsApp 302 229 89 22 y página web link solicitar reserva
4. El asociado 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.
6. Con la manifestación realizada a través del formulario de pre reserva, y la verificación de la disponibilidad, la Cooperativa enviará al asociado el formulario de reserva el cual debe ser diligenciado con todos los datos de acompañantes o usuarios.
7. Se deben registrar todos los acompañantes. Para este caso todos los usuarios o acompañantes deberán acogerse a las políticas y reglamentos que tiene CEOCAL para la Sede Recreacional.
8. La modificación de usuarios o acompañantes en la reserva del alojamiento debe ser comunicadas dos días antes del check in. No se admiten personas diferentes a las relacionadas en el formulario de reserva.
9. El servicio de alojamiento se debe cancelar antes del vencimiento de la fecha límite de pago, de lo contrario CEOCAL hará uso del alojamiento para ofertar nuevamente sin previo aviso.
10. 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 no se recibe dinero.
11. La reserva de alojamiento es personal e intransferible.
12. Cualquier novedad o modificación en la reserva debe ser notificada por escrito a CEOCAL al whatsapp 302 229 89 22 o al correo

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 5 de 12

sederecreacional@CEOCAL.co con anticipación, así mismo debe ser aprobada y respondida por CEOCAL al asociado.

ARTICULO 7. APLAZAMIENTO LA RESERVA. Si requiere aplazar su reserva deberá informar el motivo del aplazamiento con 3 días hábiles de anticipación de la fecha del inicio de la reserva, únicamente a través del correo electrónico sederecreacional@CEOCAL.co. El horario de atención es de martes a jueves 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; 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 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.

ARTICULO 8. CANCELACIÓN Y REINTEGRO. Si el asociado no puede hacer uso de su reserva y la canceló con anticipación de acuerdo al tiempo estipulado, podrá solicitar el reintegro del dinero; esto lo podrá hacer a través de un correo electrónico 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).

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

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

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 6 de 12

ARTICULO 10. RESERVA PARA EL MES DE DICIEMBRE. Para las fechas especiales de 24 y 31 de diciembre un asociado podrá hacer uso del servicio de alojamiento cada 3 años y solo se autoriza máximo dos alojamientos por asociado, según disponibilidad.

La reserva máxima por alojamiento en temporadas altas es de seis (6) días-cinco (5) noches y la mínima es de tres (3) días- dos (2) noches.

En los casos en los que se tenga más de una reserva para un mismo alojamiento o para una misma fecha, se realizará el respectivo sorteo con el fin de hacer el proceso más transparente, donde actuará como veedora la presidencia de la Junta de vigilancia.

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.
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.

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 7 de 12

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. El asociado deberá presentarse en la Sede Recreacional y permanecer durante su estadía con el grupo de asistentes.
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. COCAL como entidad comprometida con el medio ambiente pone a su disposición una bolsa verde (para residuos comunes), una bolsa gris (para residuos reciclables). 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.
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.

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 8 de 12

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 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. No se permite el ingreso de ningún tipo de mascotas a la Sede Recreacional.
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, se compromete 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.
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.

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 9 de 12

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:
- 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.

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 10 de 12

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.
- 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

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 11 de 12

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.

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,

	REGLAMENTO SERVICIO DE ALOJAMIENTO SEDE RECREACIONAL	CÓDIGO: RE-CA-010
		PAGINA: 12 de 12

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.



SAMUEL ALZATE MEJIA

Presidente



CLAUDIA YASMIN ROJAS HERRERA

Secretaria

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES
19/09/2024	Elaborado conjuntamente por las áreas de jefatura administrativa y Gerencia. Aprobado por Consejo de administración en acta de Consejo No 171 del 19/09/2024