

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 1 de 7	

## 1. OBJETIVO Y APLICABILIDAD

### 1.1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y condiciones para la utilización de las sedes de hospedaje de PROMEDICO por parte de los asociados y beneficiarios.

### 1.2. APLICABILIDAD

Es aplicado a los procesos de reservas de hospedajes de las sedes de PROMEDICO.

## 2. CONDICIONES GENERALES

### 2.1 RESERVA DE SEDES DE HOSPEDAJE

#### 2.1.1 APERTURA AGENDA RESERVAS Y HOSPEDAJES

Teniendo en cuenta la gran demanda que existe para el disfrute de las sedes de hospedajes, la Gerencia establece una directriz para asignar las reservas de cabañas y/o apartamentos de manera equitativa, donde se procederá a asignar partiendo de una fecha establecida por la administración, por tal motivo, a los asociados se le divulgará esta fecha un mes antes del día de la apertura de agenda, a través de los diferentes canales de comunicación oficiales, tales como, página web, redes sociales y mensaje de texto.

De este modo, la metodología consiste en que los asociados indiquen sus solicitudes a través de un formulario digital del aplicativo Google, en la fecha y hora indicada para la apertura, una vez recibidas las solicitudes se procede a asignar la reserva de acuerdo al orden de llegada, este sistema se aplica para garantizar la equidad en la asignación de las sedes de hospedajes.

El formulario digital del aplicativo de Google será administrado por la Analista Supervisora de Servicio al Asociado.. En el caso de solicitudes para eventos sociales, se priorizará la asignación.

Dentro del procedimiento establecido, se comunicará al Asociado previamente, a su correo electrónico registrado en la base de datos de PROMEDICO, el enlace del formulario Google para que sea diligenciado a partir de las 7:00 a.m. **el día establecido como apertura de agenda**. Este enlace también estará disponible en la página web [www.promedico.com.co](http://www.promedico.com.co), con plan contingente.

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 2 de 7	

Para el proceso de asignación de reservas, solo se tendrán en cuenta, aquellas solicitudes recibidas a partir de la hora y fecha establecida para la apertura de agenda (7:00 a.m. hora local en Colombia), indicando:

- Nombre completo del asociado
- Numero de documento de identidad
- Sede a reservar y número de huéspedes
- Fechas de alojamiento

#### **2.1.1.1 TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE PARA LA APERTURA:**

Se asignará máximo dos reservas para cada asociado de la siguiente manera:

- ✓ Para temporada baja, se puede asignar hasta 2 reservas, o
- ✓ En temporada alta solo una reserva.

#### **2.1.2 RESERVAS FUERA DE LAS FECHAS DE APERTURA DE AGENDA**

A continuación se relaciona las condiciones generales para toma de reservas:

**2.1.2.1** Todo asociado que desee utilizar las sedes de hospedaje, debe estar a PAZ Y SALVO con las obligaciones de PROMEDICO al momento de la inscripción y utilización.

**2.1.2.2** Fuera de la fecha de apertura de agenda las reservas de sitios de alojamiento se deben hacer a través del área de Servicio al asociado, vía telefónica, por correo electrónico a [reservascabanas@promedico.com.co](mailto:reservascabanas@promedico.com.co) o de manera personal, teniendo en cuenta los siguientes paquetes:

- Martes a Domingo
- Martes a Lunes (Si el lunes es festivo)
- Viernes a Domingo
- Viernes a Lunes (Si el lunes es festivo)
- Martes a Jueves

**2.1.2.3** Solo puede reservar el asociado o un beneficiario mayor de edad.

**2.1.2.4** Para realizar el pago de la reserva, el asociado contará con 5 días hábiles a partir de recibir la información de la pre- reserva a su email. Cuando la fecha de alojamiento sea en los próximos 7 días a su solicitud, el asociado tendrá plazo de 02 días para el pago correspondiente.

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 3 de 7	

**2.1.2.5** El asociado deberá informar el pago de su reserva a través del correo electrónico reservascabanas@promedico.com.co o de manera presencial, haciendo llegar la imagen del comprobante de pago (Legible con el timbre de la Entidad Financiera).

**2.1.2.6** Todo empleado encargado de las sedes solicita al asociado o beneficiario la carta de autorización que fue entregada por el área de servicio al asociado, se podrá impedir el ingreso a la cabaña si no la lleva consigo, puede presentarla de forma digital, sin embargo para las sedes de Calima y Cartagena Morros es indispensable que la presente en la portería en físico, sin este documento no le permitirán ingresar y PROMEDICO no se hace responsable por esta situación ajena a sus políticas de calidad.

**2.1.2.7** Se considera temporada alta:

- La primera y la segunda semana de enero.
- Semana santa.
- Desde la segunda semana de junio hasta la segunda semana de agosto.
- Semana de receso escolar.
- La tercera y cuarta semana de diciembre.

Se considera temporada baja las fechas no contempladas en el punto anterior.

**2.1.2.8** El alquiler de las cabañas en temporada alta se realiza por toda la semana (martes a domingo o lunes festivo).

**2.1.2.9** En temporada baja el asociado puede tomar hasta dos reservas en una misma fecha y sede, en temporada alta solo podrá tomar una.

**2.1.2.10** Para cualquier temporada los apartamentos de Cartagena Bocagrande (4 pax) Morros Ultra (6 pax) y Santa Marta (9 pax) se asignan semana completa.

**2.1.2.11** Capacidad de hospedaje de los sitios de alojamiento: 2, 4, 6, 8 personas según la sede, incluidos niños a partir de 2 años de edad.

**2.1.2.12** Se permiten máximo 2 personas adicionales representadas en niños menores de 12 años a excepción de las sedes Calima y Cartagena Morros Ultra las cuales no permiten personas adicionales a la capacidad estipulada.

Se cobrarán los adicionales de acuerdo a la sede; la acomodación corre por cuenta del asociado.

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 4 de 7	

**2.1.2.13** En caso de que el asociado solicite anulación de la reserva, deberá presentar la(s) razón(es) de fuerza mayor por la(s) cual(es) no puede viajar debidamente documentada(s), para realizar la respectiva verificación y posterior procedimiento de devolución del dinero.

**2.1.2.14** Si luego del vencimiento de una reserva el asociado desee retomarla se validará disponibilidad y se le brindará un plazo de 2 días para el pago de la misma.

### **2.1.3 OPCIONES DE PAGO:**

El asociado puede realizar el pago de su reserva así:

- 1) **Entidades Financieras:** Debe solicitar un documento preliminar al área de Servicio al asociado (El cual tiene vigencia de 2 días hábiles). Una vez realizado el pago, el asociado debe notificarlo.
- 2) **Efectivo:** Puede realizar el pago en la caja de PROMEDICO (Av. 6AN # 22N-54)
- 3) **Tarjeta débito o crédito:** Dirigirse al área de Servicio al asociado para realizar el pago en el restaurante Panorama ubicado en el 6° piso (aplica para asociados que se encuentren en la ciudad de Cali).
- 4) **Aviso Cobro:** Puede autorizar mediante un correo electrónico que el costo de la reserva sea cargado a su extracto mensual diferido máximo a 6 cuotas.
- 5) **PSE:** Debe informar al área de Servicio al Asociado su deseo de pagar por canales digitales, para que sea cargado el valor correspondiente a la reserva, posterior a esto podrá efectuar el pago a través del enlace de PSE ubicado en la página web [www.promedico.com.co](http://www.promedico.com.co), una vez realizado el pago, el asociado debe notificarlo.

### **2.1.4 PROCEDIMIENTO Y SANCIÓN POR RETIRO O INCUMPLIMIENTO DE RESERVA**

El asociado deberá manifestar a la entidad su voluntad de retiro de la reserva dando aplicación a las sanciones establecidas según la fecha de retiro de la solicitud:

- ✓ Cuando la reserva sea retirada 30 o más días previos a la fecha de disfrute se realizará la devolución del 100% del valor cancelado.
- ✓ Cuando la reserva sea retirada entre el día 15 al día 29 previo a la fecha de disfrute se realizará la devolución del 50% del valor cancelado. (En caso de reasignación la devolución corresponderá al 90% del valor cancelado)

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 5 de 7	

- ✓ Cuando la reserva sea retirada el día de disfrute o hasta 14 días previos, no se realizará devolución del valor cancelado. (En caso de reasignación la devolución corresponderá al 90% del valor cancelado)
- ✓ Durante las temporadas altas (ver detalle en punto 2.1.2.7), las sedes de hospedaje se adjudicaran por solicitud directa del asociado con la salvedad de que no habrá devolución del dinero en caso de cancelación.

Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito los cuales deberán ser alegados y probados por parte del asociado y su revisión, aprobación o negación corresponderán a la Junta Directiva.

Cuando el asociado autoriza que el pago de la reserva sea cargado a su aviso de cobro, se aplicará la misma política de sanción del punto anterior.

## **2.2 USO DE SEDES DE HOSPEDAJE**

- 2.2.1** El asociado y sus beneficiarios deben cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos para el uso de sedes de hospedaje, los cuales le han sido informados en su proceso de reserva.
- 2.2.2** En el momento que el asociado o el beneficiario autorizado recibe el inmueble, debe firmar el inventario que incluye toda la dotación necesaria para su estadía.
- 2.2.3** Las cabañas / apartamentos se entregan al asociado o un beneficiario mayor de edad autorizado de 15:00 a 18:00. En horas diferentes no hay personal a cargo que pueda cumplir con la entrega.
- 2.2.4** Los daños que se produzcan durante la permanencia en la cabaña / apartamento, serán cargados a la cuenta del asociado.
- 2.2.5** Quien recibe la cabaña / apartamento debe dejar un número telefónico, en caso tal que se presente algún imprevisto.
- 2.2.6** Por seguridad y control, el asociado o el beneficiario autorizado debe presentar la carta de autorización de ingreso a la persona encargada de la sede.
- 2.2.7** Los menores de edad siempre deben estar acompañados y supervisados por un adulto responsable dentro de las sedes No se permite el acceso a las áreas de piscina a menores de doce (12) años de edad sin la compañía de un adulto que se haga responsable de su seguridad. (art 14 ley ESPITIA1209).
- 2.2.8** Las cabañas no cuentan con elementos de aseo personal

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 6 de 7	

- 2.2.9** No está permitido el ingreso de mascotas.
- 2.2.10** Solo se permite el ingreso de dos visitantes por cabaña / apartamento, durante el día a excepción de la sede Calima, la cual no permite visitantes
- 2.2.11** En la sede campestre de Rozo, todo invitado que visite la cabaña cancela el costo del ingreso al club y solo podrá estar durante el día.
- 2.2.12** Los niños menores de 12 años no podrán ingresar al jacuzzi y/o baño turco.
- 2.2.13** PROMEDICO no se hace responsable de los objetos perdidos durante la estancia de nuestros visitantes en la sede.
- 2.2.14** No es permitido el uso de la pista de la piscina para hacer asados, para ello existen los sitios respectivos.
- 2.2.15** Solicitamos no aplicarse productos como shampoo, aceites o espumas cuándo esté utilizando el jacuzzi o la piscina.
- 2.2.16** Si un asociado decide salir de la sede antes de que termine su periodo de reserva, solo podrá ceder los días restantes a un beneficiario mayor de edad autorizado a otro asociado que se encuentre al día con el fondo.
- 2.2.17** Agradecemos el uso adecuado de los espacios comunes, los comportamientos salidos de la ética y buenas costumbres no están permitidos. Recuerde que otros visitantes conviven en el sitio.
- 2.2.18** La música debe escucharse con un volumen moderado, y esta se permite solo hasta las 11:00 pm.
- 2.2.19** Toda persona que ingrese al jacuzzi debe utilizar gorro.
- 2.2.20** PROMEDICO se reserva el derecho discrecional de solicitar la entrega de la cabaña por cualquier violación a estas normas.
- 2.2.21** El horario de atención a los asociados por parte de los encargados de las sedes es de 7:00 am a 7:00 pm.
- 2.2.22** La recepción de cabañas / apartamentos se realiza de 12:00 m hasta las 13:00.
- 2.2.23** Las lavadoras ubicadas en las sedes de hospedaje son para uso exclusivo del personal de limpieza de PROMEDICO. Para los Asociados, no se ofrece servicio de lavandería.

<b>REGLAMENTO PARA EL USO DE LAS SEDES DE HOSPEDAJES</b>			
CÓDIGO RI-FSA-001-V7	ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18 de abril de 2022	Página 7 de 7	

**2.2.24** No está permitido el uso de pólvora.

### **2.3 SANCIONES.**

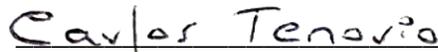
En caso de violación de algunas de estas normas será remitido para investigación al comité de control social y quedará inhabilitado para utilizar nuevamente alguna otra sede campestre hasta que el comité de control social o junta directiva defina el tipo de sanción que se le va a realizar.

### **2.4 La no lectura de las normas no exonera su cumplimiento.**

El presente reglamento tiene vigencia a partir del día 18 de abril de dos mil veintidós (2022). Según aprobación de la junta directiva registrada en el acta número 1206 de la misma fecha.



Dr. Henry Alfonso Arias Gómez  
Presidente (E) Junta Directiva



Dr. Carlos Eduardo Tenorio  
Secretario Junta Directiva