



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **ISLAND HOUSE HOTEL – SAN ANDRÉS**

Última actualización: Mayo 2026

Bienvenido a Island House Hotel. Los presentes términos y condiciones regulan la prestación de servicios de hospedaje y servicios complementarios ofrecidos por Island House Hotel en la isla de San Andrés, Colombia.

Al realizar una reserva, ingresar a las instalaciones o utilizar cualquiera de nuestros servicios, el huésped declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las políticas aquí establecidas.

---

#### **1. RESERVAS Y FORMAS DE PAGO**

Las reservas podrán realizarse a través de la página web oficial, plataformas digitales autorizadas, redes sociales oficiales o canales de atención habilitados por Island House Hotel.

Para confirmar la reserva podrá solicitarse un anticipo correspondiente al porcentaje definido al momento de la compra.

El saldo restante deberá ser cancelado antes o al momento del check-in, según las condiciones de la reserva.

Island House Hotel se reserva el derecho de cancelar automáticamente cualquier reserva que no haya sido confirmada mediante el pago correspondiente dentro de los tiempos establecidos.

Todos los consumos adicionales realizados durante la estadía deberán ser cancelados antes del check-out.

---

#### **2. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIONES**

Toda solicitud de cancelación o modificación deberá realizarse por escrito a través de los canales oficiales de atención.

Las políticas de cancelación aplicables serán informadas al momento de realizar la reserva y podrán variar según temporada, tarifas promocionales o plataformas de reserva utilizadas.

En caso de no presentarse en la fecha reservada (“No Show”), no aplicarán reembolsos.

Las modificaciones de fecha estarán sujetas a disponibilidad y condiciones tarifarias vigentes.

Island House Hotel podrá aplicar cargos administrativos o diferencias tarifarias en caso de reprogramaciones.

---

### **3. CHECK-IN Y CHECK-OUT**

El horario oficial de check-in será a partir de las 3:00 p.m. y el check-out hasta las 12:00 p.m., salvo autorización expresa de la administración.

La entrega tardía de la habitación podrá generar cobros adicionales.

Todos los huéspedes deberán presentar documento de identidad válido al momento del ingreso y diligenciar la Tarjeta de Registro Hotelero conforme a la normatividad colombiana vigente.

El establecimiento se reserva el derecho de admisión conforme a la legislación aplicable.

---

### **4. NORMAS DE CONVIVENCIA**

Island House Hotel está diseñado para ofrecer una experiencia de descanso, comodidad y tranquilidad. Por esta razón, todos los huéspedes deberán mantener un comportamiento respetuoso y adecuado durante su estadía.

No se permiten:

- Fiestas o eventos no autorizados.
- Música a alto volumen.
- Comportamientos que alteren la tranquilidad de otros huéspedes.
- Actos que afecten la seguridad, convivencia o integridad de las instalaciones.

El incumplimiento de estas políticas podrá generar la terminación inmediata de la estadía sin derecho a reembolso.

---

## **5. USO DE LAS INSTALACIONES**

Los huéspedes deberán hacer uso adecuado de las habitaciones, mobiliario, equipos electrónicos, zonas comunes y demás elementos puestos a disposición durante la estadía.

Todo daño ocasionado a la infraestructura, mobiliario o bienes del hotel será asumido económicamente por el huésped responsable.

Island House Hotel podrá realizar el cobro correspondiente al valor total de reparación, reposición o restitución del daño ocasionado.

No está permitido:

- Manipular equipos técnicos o eléctricos sin autorización.
  - Fumar en habitaciones o zonas no autorizadas.
  - Alterar o mover mobiliario sin autorización.
  - Ingresar sustancias ilícitas o elementos peligrosos.
- 

## **6. VISITAS EXTERNAS**

Por razones de seguridad y control interno, el ingreso de visitantes externos deberá ser autorizado previamente por la administración.

Toda persona autorizada deberá registrarse en recepción y cumplir las políticas internas del establecimiento.

Island House Hotel podrá restringir ingresos adicionales según capacidad, seguridad o condiciones operativas.

---

## **7. POLÍTICA DE MENORES DE EDAD**

El ingreso de menores de edad únicamente estará permitido cuando se encuentren acompañados por sus padres, representantes legales o adultos debidamente autorizados.

El hotel podrá solicitar documentación que acredite la relación y autorización correspondiente.

En cumplimiento de la legislación colombiana, Island House Hotel rechaza y denuncia cualquier conducta relacionada con explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

---

## **8. POLÍTICA DE MASCOTAS**

Las políticas relacionadas con mascotas estarán sujetas a disponibilidad y condiciones específicas del establecimiento.

En caso de permitirse el ingreso de mascotas, el huésped será responsable de su comportamiento, higiene y posibles daños ocasionados durante la estadía.

---

## **9. OBJETOS PERSONALES**

Island House Hotel no se hace responsable por pérdida, olvido, daño o hurto de objetos personales dentro de las instalaciones.

Se recomienda mantener bajo supervisión permanente dinero, documentos, dispositivos electrónicos y pertenencias de valor.

---

## **10. USO DE IMAGEN Y CONTENIDO AUDIOVISUAL**

No se permite realizar sesiones fotográficas comerciales, grabaciones audiovisuales, filmaciones, campañas promocionales o cualquier uso comercial de las instalaciones sin autorización previa y escrita de Island House Hotel.

El uso no autorizado de la imagen, espacios o marca del establecimiento podrá generar sanciones económicas y acciones legales correspondientes.

---

## **11. DERECHO DE ADMISIÓN Y TERMINACIÓN DE LA ESTADÍA**

Island House Hotel se reserva el derecho de admisión y permanencia.

El establecimiento podrá finalizar inmediatamente cualquier estadía en caso de:

- Incumplimiento de las presentes políticas.
- Comportamientos agresivos o irrespetuosos.
- Consumo o porte de sustancias ilícitas.
- Actividades ilegales.
- Daños a las instalaciones.
- Conductas que afecten la tranquilidad o seguridad del lugar.

En estos casos no habrá lugar a reembolsos ni compensaciones.

---

## **12. CASOS DE FUERZA MAYOR**

Island House Hotel no será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo fenómenos naturales, condiciones climáticas extremas, restricciones gubernamentales, fallas de servicios públicos, cancelaciones de vuelos, desastres naturales o situaciones externas que impidan la adecuada prestación del servicio.

En dichos casos, las reservas podrán ser reprogramadas conforme a disponibilidad y políticas internas del establecimiento.

---

## **13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Al realizar una reserva, el huésped autoriza de manera libre, previa, expresa e informada al establecimiento para recolectar, almacenar, usar y tratar los datos personales suministrados durante el proceso de reserva y hospedaje.

La información podrá incluir, entre otros:

- Nombre completo.
- Documento de identidad.
- Nacionalidad.
- Dirección.
- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Información relacionada con la prestación del servicio.

Los datos podrán ser utilizados con fines administrativos, comerciales, estadísticos, de fidelización, encuestas de satisfacción y envío de información relacionada con promociones y servicios del hotel.

El tratamiento de datos se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables en Colombia.

El titular de los datos podrá ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión mediante solicitud enviada a los canales oficiales del establecimiento.

---

#### **14. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

La realización de una reserva y el ingreso a las instalaciones de Island House Hotel constituyen aceptación plena de los presentes términos y condiciones.

Island House Hotel podrá actualizar o modificar estas políticas en cualquier momento sin previo aviso. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en los canales oficiales.

---

ISLAND HOUSE HOTEL  
San Andrés Islas – Colombia