

**CONDICIONES Y RESTRICCIONES DURANTE LA RESERVA, EN EL INGRESO Y MANEJO DE MASCOTAS, PERRO DE ASISTENCIA, GUÍA, SERVICIO U OTRO ANIMAL DE APOYO EMOCIONAL DURANTE SU ESTADÍA.**

Los Hoteles<sup>1</sup> operados por Hoteles Memorables de Colombia S.A.S., les brindamos la bienvenida a los clientes y huéspedes que viajan con sus mascotas. Reconocemos la importancia que tiene su compañero animal, por eso, en nuestros establecimientos, abrimos nuestras puertas para ofrecerles una experiencia confortable y segura.

Esta política aplica a todos los huéspedes, visitantes, propietario o responsable<sup>2</sup> y empleados que interactúen con mascotas<sup>3</sup> y/o animal de asistencia o de servicio<sup>4</sup> dentro de las instalaciones hoteleras, incluyendo zonas comunes, habitaciones y áreas designadas, en todos los hoteles operados por la cadena Hoteles Memorables de Colombia.

Para asegurar la comodidad de todos nuestros huéspedes, se implementan las siguientes políticas:

**REGULACIÓN GENERAL DE MASCOTAS.**

1. Se permite el ingreso y permanencia de mascotas (perros y gatos) bajo las siguientes condiciones:
  - El peso máximo permitido es de **10 (diez) kilogramos y una altura máxima de cuarenta (40) centímetros** del piso al lomo. La presente circunstancia no es aplicable en el caso de un canino de asistencia.
  - El Huésped debe **informar al momento de la reserva** si estará acompañado de un perro de asistencia, guía, servicio o un animal de apoyo emocional.

Para reservas realizadas a través del sitio web u OTA's (plataformas electrónicas) el huésped debe conocer las condiciones y restricciones que se indican en la confirmación de la reserva, incluyendo además la presente política de aceptación de mascotas.

- Las reservas para las mascotas se pueden hacer a través del correo electrónico [passiflora@memorables.com.co](mailto:passiflora@memorables.com.co) o llamando al teléfono de recepción +57(318)242-1000
- Para las **reservas realizadas a través del sitio web del Hotel** el huésped debe conocer las condiciones y restricciones que se indican en la confirmación de la reserva.
- La tarifa a aplicar por el hospedaje de la mascota será de acuerdo a los precios establecidos por el Hotel, prevista en el sitio web. Esta tarifa incluye los conceptos de costo de aseo y desinfección. Esta tarifa aplica también para las mascotas de apoyo emocional y de asistencia.

---

<sup>1</sup> Casa Passiflora, Casa Bixa, Casa Cedrela, Casa Linaje y Fina Estampa Country Hotel.

<sup>2</sup> Persona a cargo de la mascota durante su estancia en el hotel.

<sup>3</sup> Animal doméstico que acompaña a un huésped, normalmente con fines de compañía.

<sup>4</sup> Animal, habitualmente un perro, entrenado para prestar apoyo a personas con discapacidad, incluyendo perros guía o lazarillos.

- Si al momento de la reserva el huésped no informa si estará acompañado de una mascota, perro de asistencia, guía, servicio o un animal de apoyo emocional, **el HOTEL se reservará el derecho de permitir el ingreso de su mascota toda vez que hay un número limitado de habitaciones dispuestas para tal fin.** En todo caso a su llegada deberá cumplir con las condiciones y restricciones informadas en la política del Hotel y realizar el pago de la tarifa por concepto de limpieza y desinfección de la habitación.
- Si el huésped ingresa a las instalaciones con una mascota, perro de asistencia, guía, servicio, y/o animal de apoyo emocional sin notificación al momento de su llegada o al momento del check in y es detectada, el Hotel cargará automáticamente la tarifa aplicable al huésped titular de la reserva. Para ambas partes bastará como prueba las imágenes recopiladas de medios electrónicos del ingreso del animal al Hotel.
- El Hoteles se reserva el derecho de permitir el ingreso y estancia de mascotas que muestren signos de condiciones insalubres o enfermedades potencialmente contagiosas, de igual manera, si demuestran un comportamiento agresivo o que incumplan la presente política.
- Se admitirá máximo **una (1) mascota por habitación**, salvo autorización expresa y escrita por parte de la gerencia del hotel.
- El Huésped debe enviar los siguientes documentos al área de reservas del Hotel, con al menos ocho (8) días calendario<sup>5</sup> antes de la fecha de viaje, para realizar las validaciones correspondientes y autorizar el servicio por el concepto de alojamiento mascota, el cual deberá pagarse junto con los plazos establecidos por Hoteles Memorables de Colombia S.A.S.
- **Certificado de vacunación vigente**, que incluya la última vacunación contra la rabia, debe especificar nombre del producto, número de lote, fecha de administración, validez de la vacunación y firma del veterinario.
- **Certificación de perro de asistencia** expedida por centros nacionales o internacionales por personal calificado, que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines o por la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, o quien haga sus veces, autorice. El carné que expida las referidas asociaciones deberá contener.
  - La foto del ejemplar.
  - El nombre y a la raza a que pertenece.
  - Nombre e identificación, del usuario o propietario del animal.
  - Fecha de expedición y expiración.
  - Vigencia de las vacunas y centro de capacitación. (Artículo 2.2.7.8.1. Decreto 1079 de 2015).
- **Certificación Psicológica:** Deberá contener las condiciones de salud psíquica del propietario de la mascota, nombre y la raza a que pertenece, nombre e identificación, del usuario o propietario

---

<sup>5</sup> “**Día Calendario**” son los que componen un año de 365 o 366, según el año que curse. Todos los días calendario tienen la misma condición y son contados por igual.

del animal. Deberá estar firmado con sello del profesional de la salud que expide el certificado, de acuerdo con el colegio Colombiano de Psicólogos

- **Al llegar al hotel**, el Huésped debe soportar (entregar en físico, correo y/u otros medios) los documentos relacionados en el punto anterior y junto con el pago del servicio bajo la reserva de alojamiento, de lo contrario, el viajero deberá realizar el pago del servicio por la tarifa definida por el hotel antes del check in.
- Se aplicará un cargo adicional por noche correspondiente a los costos de limpieza y mantenimiento.
- Las mascotas deben cumplir con las regulaciones de sanidad que exige la ley, estar libres de parásitos, como pulgas, garrapatas, gusanos del corazón, etc.
- Asegúrese de que la mascota y/o perro de asistencia, servicio o animal de apoyo emocional sea amigable con las demás personas (especialmente con los niños), no tenga problemas de comportamiento y sea un ejemplar sano.
- Si la mascota queda sola en la habitación por alguna razón, se debe notificar en recepción para coordinar la hora de limpieza de la habitación y utilizar el letrero de “no molestar” para evitar que el personal del hotel entre en la habitación. Además, durante el servicio de limpieza de la habitación o cualquier otro servicio dentro de la misma, debe estar presente un adulto responsable en todo momento.
- **Carta de responsabilidad, términos y condiciones.** Al momento del registro en la recepción, los huéspedes deberán firmar un Carta de responsabilidad, términos y condiciones. por cada mascota que ingrese en el hotel. Esta carta, responsabiliza al huésped por su mascota y en ella el huésped asume de manera voluntaria hacerse cargo de esta, respetando las normas del hotel y los espacios donde se permiten los perros (conocido en algunas partes como “Pet Friendly”), así como responder económicamente por cualquier daño y perjuicio que su mascota causare al hotel, aceptando además los términos de esta política.

**NOTA:** Dado su alto nivel de peligrosidad, se prohíbe el ingreso de ejemplares caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.

**2. No se permiten mascotas en:**

- Restaurantes, piscinas, spa, gimnasio u otras zonas restringidas, salvo animales de asistencia.
- Camas, muebles o elementos de uso exclusivo humano, a menos que se haya autorizado y acondicionado especialmente.
- Se prohíbe el uso de toallas, sábanas, camas, cobijas o lencería de la habitación para las mascotas, para esto se dispondrá de toallas especiales para las mascotas.
- Está prohibido utilizar la loza y cristalería destinada a nuestros huéspedes para alimentar a su mascota.

- No permita que el animal suba a las camas, sofás, sillones, etc., si es su costumbre, pedimos que proteja nuestro mobiliario con una sábana de su propiedad.
- El Hoteles promueve la protección y conservación de la fauna y por lo tanto no acepta especies silvestres.
- Las mascotas no pueden permanecer en el balcón de las habitaciones por cuestiones de seguridad y protección del animal.

**3. El propietario deberá:**

- Mantener a su mascota bajo control en todo momento (con correa, arnés o en guacal).
- Proveer los elementos necesarios para la atención, higiene y alimentación del animal.
- Recoger los desechos y garantizar la limpieza del área.
- Abstenerse de dejar a la mascota sola en la habitación por más de una (1) hora.
- Responder por cualquier daño a instalaciones, muebles o terceros, ocasionado por el animal.

Se prohíbe el uso de toallas, sábanas, camas, cobijas o lencería de la habitación para las mascotas, para esto se dispondrá de toallas especiales para las mascotas. **I)** Está prohibido utilizar la loza y cristalería destinada a nuestros huéspedes para alimentar a su mascota. El Hotel le proveerá de comedores hechos para su mascota. **II)** No permita que el animal suba a las camas, sofás, sillones, etc., si es su costumbre, pedimos que proteja nuestro mobiliario con una sábana de su propiedad.

### **PERTURBACIÓN Y RESPONSABILIDAD**

Cualquier perturbación directa ocasionada por una mascota generará una advertencia al correspondiente huésped con el fin de que este adopte las medidas tendientes a cesar la perturbación de manera inmediata. En el caso que no pueda ser controlada de manera inmediata, su mascota deberá ser retirada del hotel, o el huésped deberá abandonar el hotel, sin lugar a devoluciones, reembolsos u otras sumas por estos hechos.

El Hotel se reserva el derecho de dar por terminada de forma unilateral y justificada la estancia del cliente si la mascota molestara a otros clientes alojados sin derecho a reclamación ni indemnización alguna por parte del cliente y de forma inmediata.

**Responsabilidad: I)** Los huéspedes con mascotas aceptan la responsabilidad total de todos los daños a la propiedad y/o lesiones personales resultantes de su mascota, y aceptan indemnizar y eximir de responsabilidad al hotel, administradores, propietarios, operadores y colaboradores de toda responsabilidad y daño sufrido como resultado de la mascota del huésped. **II)** Los daños causados por la mascota deben ser valorizados y asumidos por el huésped responsable de este, los cuales serán cargados a la cuenta de la habitación. En caso de que el Huésped no realice la limpieza adecuada de las necesidades fisiológicas que su mascota haya realizado dentro de la habitación y el Hotel deba realizar una limpieza adicional por esta situación, el Huésped deberá pagar una suma equivalente a tres (3) veces el valor de la noche en el Hotel. **III)** Los huéspedes son responsables de recoger los desperdicios de su mascota en el hotel y sus alrededores.

El Hoteles queda facultado expresamente por el huésped para cargar a la tarjeta de crédito el valor de los daños.

### **REGULACIÓN ESPECIAL ANIMALES DE ASISTENCIA (PERROS LAZARILLO O DE SERVICIO)**

1. En cumplimiento del Artículo 11 de la Ley 1618 de 2013 y el Artículo 3 de la Ley 1804 de 2016, se garantiza el ingreso, permanencia y circulación libre de animales de asistencia dentro de todas las áreas del hotel, sin discriminación.
2. Los animales de asistencia están exentos de cualquier restricción relacionada con peso o raza.
3. El huésped deberá presentar documento o certificación que acredite el carácter de animal de asistencia o de servicio, emitido por entidad reconocida o profesional de la salud autorizado.

### **SANCIONES Y RESTRICCIONES**

1. El hotel se reserva el derecho de admisión o permanencia de mascotas cuya conducta afecte la tranquilidad, higiene o seguridad de otros huéspedes o empleados.
2. En caso de incumplimiento de esta política, el hotel podrá solicitar el retiro del animal sin derecho a reembolso, así como imponer cobros por daños o limpieza extraordinaria.

### **DISPOSICIONES FINALES**

1. Esta política podrá ser modificada en cualquier momento por el hotel, previa actualización en su página web y medios físicos en recepción.
2. Su aceptación es requisito para la reserva y hospedaje con mascotas.

### **3. DEFINICIONES:**

- **Perro de Asistencia:** Un perro entrenado para realizar tareas específicas que ayuden a una persona con una discapacidad.
- **Perro Guía:** Un perro entrenado para guiar a personas con discapacidad visual.
- **Perro de Servicio:** Un perro entrenado para asistir a personas con discapacidades físicas, mentales, sensoriales, psiquiátricas, intelectuales u otras.
- **Perro de Apoyo Emocional:** Un perro que proporciona apoyo emocional a su dueño, ayudando a aliviar síntomas de ansiedad, depresión u otros problemas emocionales.
- **Certificación:** Documentación que acredita el entrenamiento y la función del perro de asistencia.
- **Accesibilidad:** La capacidad de los huéspedes con discapacidades de acceder a todas las áreas del hotel con sus animales de asistencia.

- **Normativas de Sanidad:** Requisitos legales y de salud que deben cumplir los animales, como vacunas y controles veterinarios.
- **Áreas Comunes:** Espacios del hotel donde se permite o restringe la presencia de animales de asistencia.
- **Responsabilidades del Propietario:** Obligaciones del dueño del animal, como mantener el control del perro y asegurar su buen comportamiento.
- **Bozal:** Un bozal es un dispositivo diseñado para cubrir el hocico de un animal, generalmente un perro, con el propósito de evitar que muerda, ladre agresivamente o realice comportamientos peligrosos.
- **Carné de Vacunación:** Es un documento oficial que registra todas las vacunas administradas a una mascota, incluyendo información como el nombre del animal, fechas de vacunación, tipos de vacunas, y la firma del veterinario. Este carnet es esencial para mantener un registro actualizado de la salud del animal y es necesario para ciertos trámites como viajes internacionales y la inscripción en guarderías para mascotas.
- **Mascotas:** Animal doméstico (perro) que convive con los seres humanos.
- **Placa de identificación:** Las placas de identificación por lo general son de metal, se colocan en el collar que lleva el animal en el cuello y llevan grabados los datos de identificación.

**Fecha de entrada en vigencia:** 16 de junio de 2025

Atentamente,



---

**JUAN CARLOS TIRADO JARAMILLO**  
C.C. No. 70.555.469  
Representante Legal  
**HOTELES MEMORABLES DE COLOMBIA S.A.S.**  
NIT. 901.130.292-1