



## BIENVENIDAS LAS MASCOTAS (perros y gatos) A LAGOMAR HOTEL Y CENTRO DE CONVENCIONES

**PARA LA SANA Y FELIZ CONVIVENCIA DE TODOS,**  
COMPARTIMOS CON LA FAMILIA LAS NORMAS O  
CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA TENER EN  
CUENTA DURANTE SU ESTADÍA

### 1. DURANTE LA RESERVA

Si has realizado una reserva a través de cualquier medio de Compensar, es indispensable informar si estará acompañado de una mascota perro o gato.

El alojamiento con este tipo de mascotas está disponible únicamente en un área específica y en un número limitado de habitaciones asignadas por el hotel. Las demás áreas no están habilitados para este servicio.

Las reservas para tu perro o gato deben gestionarse por medio del correo [turismocompensar@compensar.com](mailto:turismocompensar@compensar.com). Este servicio no está disponible para reservas realizadas a través de canales virtuales.

Conoce y acepta las condiciones y restricciones del hotel durante su estadía de tu mascota:

- De acuerdo con lo previsto dentro del artículo 2353 del Código Civil será responsabilidad del propietario o responsable de la mascota cualquier daño generado por el animal sobre personas o bienes del Centro Vacacional (o sede de la Caja) o de terceros, por lo tanto, el propietario o responsable de la mascota responderá al Centro Vacacional (o sede de la Caja) ante cualquier evento, situación que de manera expresa acepta. Conforme a lo indicado en dicho artículo, será responsable el propietario o responsable aún después de que se haya soltado o extraviado.
- Al hilo con lo anterior, conforme a lo previsto dentro del artículo 2356 del Código Civil, todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia debe repararse.
- Las mascotas admitidas siempre deben estar acompañadas por su dueño o responsable, que en todos los casos deberá ser una persona mayor de edad.
- Los perros deben tener puesto su collar y correa. Para las razas consideradas peligrosas o potencialmente peligrosas, es obligatorio el uso de bozal.



- El acceso de las mascotas a las áreas de comida y restaurantes tiene restricciones por razones sanitarias. Por eso, los dueños o responsables de mascotas deben respetar las ubicaciones asignadas y usar las entradas y salidas demarcadas para estos casos.
- El dueño o responsable de la mascota que acuda a los espacios autorizados en el Centro Vacacional (o sede de la Caja) es responsable de la alimentación e hidratación de la mascota.
- El dueño o responsable de la mascota es el encargado de recoger los excrementos de su mascota y asear debidamente los espacios del Centro Vacacional (o sede de la Caja) ensuciados por su mascota, deberá contar con los implementos básicos de limpieza: bolsas plásticas, palas o toallas desechables. De lo contrario incurrirá en las multas establecidas en el Código Nacional de Policía.
- Las mascotas deben contar con todas las vacunas establecidas en el plan de vacunación para animales domésticos y los dueños o responsables de las mascotas deben abstenerse de acudir con animales enfermos.
- Las mascotas no podrán ser objeto de maltrato o crueldad. Si así es el Centro Vacacional (o sede de la Caja) podrá denunciarlo ante las autoridades.
- Las mascotas deben ser supervisadas en las habitaciones y no se recomienda dejarlas solas por largos períodos, ya que esto puede afectar la tranquilidad de los huéspedes en habitaciones cercanas. Además, el área para mascotas es una sección exclusiva del hotel, lo que significa que no todas las habitaciones están habilitadas para alojar mascotas.
- Cualquier atención médica que la mascota requiera es responsabilidad de su propietario.
- Se permite máximo hasta dos mascotas por habitación reservada.
- El peso permitido por cada mascota es hasta 17 kilogramos.
- Se debe pagar un valor adicional de \$100,000 COP por noche por cada mascota en la reserva, incluyendo mascotas de apoyo emocional.

## 2. A SU LLEGADA

El huésped debe presentar los siguientes documentos:

Certificado de vacunación vigente, que incluya la última vacuna contra la rabia. El certificado debe especificar el nombre del producto, número de lote, fecha de administración, validez de la vacunación y la firma del veterinario.

Si no se presenta este documento, no será posible registrar a la mascota y no se realizará ningún reembolso de la reserva.





### 3. DURANTE SU ESTADÍA – EN LA HABITACIÓN

Las mascotas tranquilas, no agresivas, que estén domesticadas y acostumbradas a no molestar a otros huéspedes, son bienvenidas en los hoteles pet friendly.

Garantiza que tu mascota, mantenga un comportamiento amigable con las demás personas, especialmente con los niños y que sea un ejemplar sano.

Toda mascota debe estar acompañada por un adulto, estar bajo el control total de esa persona.

La mascota debe llevar preferiblemente un collar o placa de identificación y una correa en todo momento, a excepción de cuando esté dentro de la habitación con la recomendación de no ser desatendido.

#### **Importante**

De acuerdo con lo previsto dentro del artículo 2353 del Código Civil será responsabilidad del propietario o responsable de la mascota cualquier daño generado por el animal sobre personas o bienes del Centro Vacacional (o sede de la Caja) o de terceros, por lo tanto, el propietario o responsable de la mascota responderá al Centro Vacacional (o sede de la Caja) ante cualquier evento, situación que de manera expresa acepta. Conforme a lo indicado en dicho artículo, será responsable el propietario o responsable aún después de que se haya soltado o extraviado.

### 4. DURANTE SU ESTADÍA – EN LAS ÁREAS PÚBLICAS

Permite que tu mascota haga sus necesidades en las áreas habilitadas por el hotel, asegúrate de llevar siempre elementos para limpiar, recoger y disponer adecuadamente de sus desechos.

Las áreas permitidas para la circulación de tu mascota son el sendero ecológico, +cotas (zona pet friendly), zonas verdes abiertas y entorno de escenarios deportivos.

Las zonas de circulación y/o permanencias no habilitadas para las mascotas son: los restaurantes; áreas públicas del hotel como gimnasio, sauna, zonas húmedas, área de piscinas, jacuzzi, bolera y divertimento, roof top, piscinas, zonas de atracciones de juegos, centro de convenciones.

Durante el tránsito en los ascensores tu mascota siempre deberá estar cargado/a, atados con su correa y/o tener bozal en los casos que indique la ley, sugerimos hacer uso de las escaleras.





Toda mascota debe dormir en la habitación en una cama específica para animales domésticos (suministrada por el hotel). No se admiten animales en las camas o muebles propios de la habitación.

En ningún caso un animal doméstico se podrá bañar en el cuarto de baño de huéspedes y no permitas que haga sus necesidades dentro de la habitación.

Los huéspedes deben colgar la señal de precaución "mascotas dentro de", en el picaporte de la puerta que indica a los colaboradores presencia de animales domésticos dentro de la habitación.

El aseo y arreglo a la habitación por parte de la camarera se hará cuando el dueño mayor de edad se encuentre presente junto con la mascota, deben solicitarlo a la extensión 17520.

En el caso que dejen sola la mascota en la habitación, es indispensable ubicar la señal de precaución "mascotas dentro de". El hotel no se hace responsable si la señal no está ubicada y se ingresa a la habitación, generando posibilidad que la mascota salga de ella sin control.

El huésped se compromete a informar de manera inmediata sobre situaciones de limpieza especial o daño material dentro de la habitación.

Los dueños deben supervisar a su mascota, mientras están en la terraza de la habitación.

No permitas que tu mascota haga uso de toallas, sabanas, cobijas y camas de la habitación.

Para tal fin, el hotel dispone en la habitación de:

Amenites: Para su uso, 1 champú seco, 1 botella de agua y bolsas para sus desechos.

Kit (Hace parte del estándar y no se permite mover de la habitación): 1 bebedero, 1 comedero, 1 manta, 1 cama para mascotas y 1 gimnasio para gatos.

## 5. CONDUCTAS CONSIDERADAS PROHIBIDAS

Se hace necesario que el propietario o tenedor de un canino potencialmente peligroso, es quien asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione a las personas, a los bienes, a las vías y espacios públicos y al medio natural, en general.

Se consideran mascotas potencialmente peligrosas, no solo aquella relacionados como razas potencialmente peligrosas, que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros; o caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.

Conductas que se consideran contrarias a la sana convivencia y que requerirán de medidas correctivas, las siguientes:

El permitir, en calidad de propietario, poseedor, tenedor o cuidador, que las mascotas deambulen sin control, en espacio público y privado, sin las debidas medidas de seguridad.

Omitir recoger los excrementos de los animales, por parte de sus tenedores o propietarios, o dejarlos abandonados después de recogidos, cuando ello ocurra en áreas comunes.



Tolerar, permitir o inducir por acción u omisión el que un animal ataque a una persona, animal o bienes de terceros.

Entrenar ejemplares caninos para su participación en peleas o agresiones.

Permitir que animales o mascotas esparzan en zonas comunes, el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez puestas para su recolección.

Trasladar un canino de raza potencialmente peligrosa en zonas comunes, sin bozal, correa o demás implementos establecidos por las normas vigentes.

Será suspendida la estadía cuando se evidencie:

Incumplimiento de la normatividad vigente de registro, posesión, compra, venta, traspaso, donación o cualquier cesión del derecho de propiedad sobre caninos potencialmente peligrosos.

Presencia de niños, niñas o adolescentes en posesión, tenencia o transporte de ejemplares caninos potencialmente peligrosos.

Tener o transportar caninos potencialmente peligrosos estando en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias psicoactivas.

Si un ejemplar canino potencialmente peligroso ataca a otra mascota.

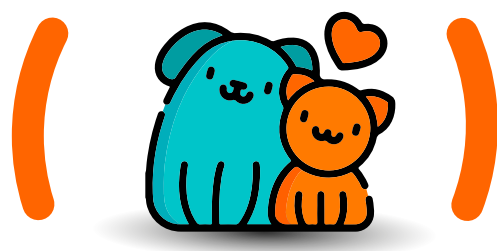
Si un ejemplar canino potencialmente peligroso ataca a una persona infligiéndole lesiones permanentes de cualquier tipo.

## 6. POLÍTICA DE PERTUBACIÓN

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, tu mascota deberá ser retirada del hotel, o el huésped deberá abandonar el hotel, sin lugar a devoluciones, reembolsos u otras sumas por estos hechos.

**NOTA:** En caso de requerir servicio de veterinaria, spa peluquería, alimentos y snacks para perros, el hotel podrá sugerir lugares adecuados para conseguirlos. Para ello consulte en la recepción del hotel.



Nos complace mucho recibir a tu mascota en el hotel, gracias por tener en cuenta y acatar las anteriores recomendaciones. Recuerda que estamos compartiendo en familia, unos días de descanso y diversión.