

TÉRMINOS Y CONDICIONES POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

1. DATOS RESERVA.

- I. La reserva es nominativa y quedará registrada a nombre del suscriptor del "Voucher o Comprobante de Reserva". Al momento de efectuarla deberá informar su correo electrónico, domicilio, pasaporte, RUT, DNI o número de identificación en su caso y su número de teléfono de contacto.
- II. **RESPONSABLE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** Se entiende para estos efectos que el encargado de Tratamiento de Datos Personales: 1) Es la Sociedad: Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA, 2) RUT: 76.914.602-4, 3) Representante Legal: José Francisco Muñoz Benavente, 4) Dirección: Calle Limache 3405, Oficina 66, El Salto, Viña del Mar, Región de Valparaíso, 5) Correo Electrónico: contacto@termaschillan.cl - lpc@termaschillan.cl.
- III. **MEDIDAS DE SEGURIDAD.** Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA ha adoptado sistemas de seguridad efectivos y confiables con tal de proteger la integridad y confidencialidad de las transacciones y pago de sus consumidores y usuarios. Los datos entregados por los consumidores y usuarios se encuentran protegidos por el sistema de pagos WebPay Plus de Transbank, adheridos a las políticas que esta misma empresa dispone para el tratamiento y uso de datos, además de los términos y condiciones para operar bajo el sistema web de pagos. En lo referido al uso de cookies de nuestro sitio web, declaramos que, se han adoptado todas las medidas necesarias resguardar la información adquirida por dicha vía. Asimismo, en cuanto al detalle de funcionamiento, protección y uso de las cookies, nos remitiremos a lo estipulado e implementado en los documentos denominados: **1) MODELO DESCRIPTIVO DE USO DE COOKIES DE LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO** y **2) POLÍTICA DE COOKIES HOTEL TERMAS DE CHILLÁN.**
- IV. **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada. De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA y serán destinados única y exclusivamente para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la ésta y sus clientes, validar los datos de la compra, concretar la reserva y responder sus consultas. Los datos no serán comunicados a otras empresas sin la expresa autorización de su titular ni serán transferidos internacionalmente. Los datos personales serán tratados en la forma indicada en el presente, habiendo aplicado Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA las medidas de resguardo y seguridad pertinentes. Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico. Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web de Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA pueden ser utilizados para ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en el sitio. Sin perjuicio de lo anterior, Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA ha adoptado todas las medidas necesarias para garantizar los datos recopilados por medio de registros de navegación web. Asimismo, ha adoptado todas las medidas necesarias para guardar secreto de estas cuando provengan o hayan sido recolectadas de fuentes no accesibles al público, obligaciones que subsistirán indefinidamente, aún después de finalizar su relación comercial con Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA. Todo procedimiento que surja entorno a esta materia será íntegramente regido por la ley 19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada" y sus modificaciones posteriores. Sin perjuicio de lo anterior, Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de dos días corridos, Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.
- V. **RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SITIO.** Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la ésta estime pertinente. En caso de detectarse cambios en la información que hayas registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

- VI. En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 horas, por su propia seguridad, su orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Le informaremos vía telefónica o por correo electrónico que su orden ha quedado sin efecto por no poder confirmar su identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarle y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la orden de compra. Cualquier consulta puede ser efectuada a reservas@termaschillan.cl.
- VII. Sin embargo, los Usuarios y/o Compradores son exclusivamente responsables por la pérdida, mal uso o uso no autorizado del código de validación, ya sea por parte de estos o de terceros, luego de realizada la compra en términos normales.
- VIII. Todo tratamiento de datos personales cuenta con las debidas medidas de seguridad y confidencialidad determinada por el área de Tecnologías de la Información (TI) de Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA, necesarias y adecuadas de acuerdo con la categorización de estos, con el objeto de protegerlos contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, filtración, daño accidental o destrucción y mitigar eventuales daños, en conformidad con la normativa vigente. Cuando la Empresa, comunique ciertos datos personales de los titulares a terceros, los datos entregados serán los estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la comunicación o cesión. Sociedad Hotelera Termas de Chillán exigirá que tales terceros se obliguen a proteger la confidencialidad de los datos y a cuidarlos con, al menos, el mismo nivel de diligencia con que Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA los trata y protege, buscando la manera de mantener la integridad, seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal que les son comunicados o cedidas.

2. MONTO DE LA RESERVA.

- I. El monto del abono por concepto de reserva debe ser el equivalente al 50% del costo total de la misma, sin contabilizar el consumo extraordinario, exento o fuera de la tarifa contratada durante la estadía y sin perjuicio de los programas especiales de invierno y/o verano. Los programas no incluyen bebestibles, cóctel ni ningún alimento no señalado expresamente.

3. DERECHO A RETRACTO.

El cliente contará con un plazo de 10 días corridos para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos. Este plazo de 10 días se contará desde que ha recibido confirmación escrita de haberse perfeccionado el contrato.

En caso de que no se haya enviado la comunicación escrita indicada anteriormente por parte de Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA, este plazo se extenderá a 90 días.

Para ejercer este derecho podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

En el caso de la contratación de servicios, Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA tiene la libertad de aceptar o no el derecho de retracto. En cada servicio ofrecido se informará en forma previa y destacada la política aplicable a cada servicio respecto al derecho de retracto.

Si el servicio se obtuvo por medio de un crédito, éste quedará sin efecto, pero los intereses son de cargo del consumidor cuando se haya otorgado por un tercero.

Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA tendrá la obligación de devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto.

4. OBLIGACIONES AL INGRESO.

- I. Al momento de efectuar el check in debe estar pagado el 100% de la tarifa correspondiente.
- II. Se solicitará el nombre completo de él o los pasajeros, número de identificación, ciudad de origen, país de origen, número de Placa Patente Única del vehículo (si concurre con vehículo) y dirección. Si entregó los datos señalados con antelación, sólo serán comprobados.
- III. Los antecedentes entregados serán custodiados y sólo serán puestos a disposición de las autoridades en caso de que sean requeridos por éstas por los conductos formales y necesarios y cumpliendo la normativa nacional imperante.
- IV. La obligación de informar correctamente la edad de los beneficiarios de los servicios recae siempre en el pasajero que realizó la reserva. En el evento de existir una disconformidad entre la edad declarada de algún beneficiario y el pasaporte, cédula de identidad, DNI o el que haga sus veces, y que afecte a la tarifa de los productos contratados, porque se pagó un valor inferior, deberá pagarse la diferencia al momento de hacer el check in o cuando se advierta dicha incongruencia. En los demás casos, no hay devolución ni cambio de producto.
- V. Se solicitará una tarjeta de crédito como garantía. Siendo obligatorio para el Cliente o Huésped presentarla. En ese momento autorizará a que Hotel Termas Chillán le descuente la suma de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) por cada habitación reservada por el titular, suma que será restituida al momento de hacer el check out y le será entregado el comprobante respectivo de cancelación.

- VI. En el caso en que el Pasajero no cumpla con la obligación de egreso regulada en el numeral 5 siguiente, autoriza irrevocablemente al Hotel Termas Chillán haga los cargos correspondientes por consumos no incluidos en la estadía, el saldo por pagar del programa reservado, las multas por las infracciones y en general cualquier suma adeudada por el Huésped originada por la estadía en el Hotel.

5. HORARIOS.

- I. Normales. El check in es a partir de las 16:00 horas (entrega de habitación por parte del hotel) hasta las 00:00 horas. El check out es hasta las 12:00 horas (hora de entrega de la habitación por parte del huésped y cierre de cuentas).
- II. Extraordinarios. Extraordinariamente y sujeto a disponibilidad, se podrá autorizar el late check out de acuerdo con las siguientes condiciones:
- Entre las 12:00 horas y las 16:00 horas tendrá el valor equivalente al 50% de la tarifa diaria por persona, con derecho a almorzar.
 - Desde las 16:00 horas en adelante tendrá el valor equivalente al 100% de la tarifa diaria por persona.
- III. Si el pasajero realiza su check out antes de la fecha y hora señalada en la reserva original, no se efectuarán descuentos, reembolsos o cambios de fecha por los días de su estadía que no fueron utilizados. Tampoco podrá usarse el saldo para pagar consumos extras.
- IV. Hotel Termas Chillán puede realizar en cualquier tiempo, promociones con valores, productos y descuentos que no estén especificados en el tarifario, las que no son acumulables con las tarifas rack del Hotel y se encontrarán sujetas a las condiciones especiales de las promociones.

6. TÉRMINOS GENERALES.

- I. Tarifa niño: La tarifa niño se cobra a partir de la segunda cama, con un mínimo de 01 adulto en la misma habitación. Se considera niño a menores de 12 años. En caso que no se solicite una segunda cama, se aplicará la tarifa denominada "Adulto Individual", independiente de la edad de la persona.
- II. Infantes: Niños menores de 3 años no pagan. Se instala cama adicional en habitación compartida con adultos.
- III. Tarifa cama adicional: Se aplica a partir de la tercera cama en una misma habitación.
- IV. Habitación Single: una persona en la habitación independiente de la edad.
- V. Habitación Doble (aplica suite): una persona en la habitación donde una de ellas tiene entre 4 y 12 años. Es el resultado posible de una de las siguientes combinaciones, ya sean 2 personas adultos o una persona adulta y un infante. En caso que se reserve una habitación doble donde ambas personas sean infantes se cobra tarifa single al adulto a cargo.

7. OBLIGACIÓN AL EGRESO.

- I. El pasajero que se retira deberá presentarse en la recepción del Hotel para hacer el check out, restituir la tarjeta entregada, pagar el saldo pendiente de la reserva, los consumos no incluidos, las multas, si existiesen, por las infracciones a las políticas del Hotel (fumar en lugares no habilitados, mal uso de las instalaciones y pérdida de elementos decorativos y de uso en las habitaciones) y en general cualquier suma adeudada por su estadía en el Hotel.

8. FORMAS DE PAGO.

- I. Las formas de pago existentes en nuestro Hotel son: tarjetas de crédito y tarjeta de débito.

9. POLÍTICA DE USO DEL HOTEL:

- I. Todas las habitaciones cuentan con un inventario, en donde se individualizan los bienes que se encuentran en su interior. En el evento de que alguno de estos no se encuentre presente al momento de hacer el check out, el huésped faculta para que se le cobre y cargue en su tarjeta de crédito el valor de cada uno de los bienes faltantes. Los valores se indican en el Anexo y además se encuentran a disposición en la recepción del Hotel.
- II. Cualquier daño causado por los pasajeros a las instalaciones del hotel, áreas comunes y habitaciones, deberá ser pagado por el pasajero al momento del check out.
- III. Cada habitación se encuentra habilitada según el número de personas que la ocuparán. Las que en ningún caso podrán albergar a más de tres personas.

- IV. El alojamiento y número de habitación será según la distribución informada. La planta y número de habitación podrá variar según las necesidades del hotel.
- V. La vista de la habitación podrá variar respecto a los videos y fotografías de la página web y Redes Sociales o plataforma donde las vea.
- VI. Se hará una limpieza diaria de la habitación.
- VII. Si la toalla se encuentra en el suelo, estas se cambiarán. Si las toallas se encuentran colgadas no se cambiarán.
- VIII. El hotel es apto para NO fumadores, las personas que quieran fumar pueden hacerlo solo en los lugares habilitados. En el evento en que se infrinja esta obligación el pasajero será objeto de una multa equivalente a 500 USD (quinientos dólares americanos), la que será cargada directamente a la tarjeta de crédito.
- IX. El hotel no permite el ingreso ni la tenencia de animales en sus habitaciones, ni en los espacios comunes.
- X. Está prohibido el consumo, suministro, promoción o facilitamiento de consumo de drogas o sustancias estupefacientes o sicotrópicas al interior del hotel.
- XI. Los pasajeros deben respetar las normas de conducta, vestimenta, respeto y seguridad, facultando al Hotel para hacer cumplir dichas directrices.
- XII. Los huéspedes que no cumpla con la normativa e instrucciones sanitarias, impuestas por la autoridad y por la administración del Hotel, podrá ser multado con una multa equivalente a 500 USD (quinientos dólares americanos), la denuncia ante Carabineros y/o PDI y/o autoridad sanitaria y la cancelación de su estadía sin ninguna clase de reembolso.
- XIII. Tanto en nuestra piscina temperada (zona techada y exterior) como nuestra piscina exterior los niños que no controlen esfínter como los que aún usen pañales, no pueden hacer uso de dichas piscinas.
- XIV. Está prohibido comer en nuestras piscinas y alrededores.
- XV. Las piscinas tienen un horario fijo de uso sin posibilidad de extensión o adelantamiento.
- XVI. Las piscinas tienen días de mantención, por lo que no hay días del mes en que no estarán disponibles para el uso. Los días de mantención son variables dependiendo las necesidades de mantención.

10. RESTAURANTE, BAR Y CAFÉ

- I. No es posible cambiar algún producto del restaurante por otro de hotel, en caso de saltarse una comida por cualquier circunstancia no da derecho a cambio o reembolso.
- II. El menú diario, así como los horarios del restaurante, bar y café son fijos y puede verse en los códigos QR que se encuentran en el Hotel.
- III. Si el huésped tiene una necesidad alimentaria especial debe indicarse al momento de la reserva.
- IV. Durante la temporada de invierno pueden producirse breves ruidos molestos producto de las máquinas pisanieve, limpia caminos y tronaduras de control de avalanchas.

11. CONDICIONES DE ANULACION - dejar sin efecto la reserva.

El pasajero se obliga a respetar la reserva en las condiciones establecidas en ella. Toda modificación que desee formular a ésta, relativa a su fecha, duración y demás términos, deberá convenirse expresamente con Hotel Termas Chillán, quien podrá rechazar por razones de disponibilidad u otras causas, sin necesidad de justificar o acreditar.

- I. Todas las solicitudes de anulación - dejar sin efecto - de una reserva, deberá ser requerida por escrito a reservas@termaschillan.cl. Solo se considerará anulada o dejada sin efecto la reserva una vez recibida la respuesta de Hotel Termas Chillán.
- II. Si el pasajero solicita anular - dejar sin efecto - su reserva con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha en que deba empezar a hacer uso de su estadía, Hotel Termas Chillán le otorgará una Carta de Crédito que podrá ser usada en una próxima reserva por el total del monto pagado. El uso de la Carta de Crédito deberá realizarse dentro de 12 meses siguientes a que se cursó la reserva original. Pasado los 12 meses, la Carta de Crédito no tendrá validez. No hay devolución de dinero.

- III. Si el pasajero solicita anular - dejar sin efecto - su reserva entre 29 y 10 días de anticipación a la fecha de ingreso, Hotel Termas Chillán le otorgará una Carta de Crédito para ser usada en una próxima reserva por el 50% del monto pagado. El uso de la Carta de Crédito deberá realizarse dentro de los siguientes 12 meses a que se cursó la reserva original. Pasado los 12 meses, la Carta de Crédito no tendrá validez. No hay devolución de dinero.
- IV. Si el pasajero solicita anular - dejar sin efecto - su reserva con menos de 10 días de anticipación a la fecha de ingreso al Hotel, **NO TENDRÁ DERECHO A DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO NI TAMPOCO AL OTORGAMIENTO DE UNA CARTA DE CRÉDITO.**
- V. Se considerará anulada o dejada sin efecto la reserva, si cumplidas las 15:00 horas del día siguiente a la fecha de ingreso establecido en el "Voucher o Comprobante de Reserva", el pasajero no se haya registrado en la recepción del Hotel Termas Chillán. En tal caso, no existirá devolución del pago realizado ni tampoco al otorgamiento de una Carta de Crédito.
- VI. Las partes estipulan que las sumas a las que se hace referencia en las letras B, C, D y sin perjuicio del otorgamiento de la Carta de Crédito cuando corresponda, quedarán a beneficio de Hotel Termas Chillán, a título de indemnización anticipada de perjuicios de conformidad con lo prescrito en los artículos 1535 y siguientes del Código Civil de Chile.
- VII. El o los pasajeros que cambie la fecha de su reserva, y esta sea autorizada por el Hotel Termas Chillán, deberá pagar las tarifas vigentes a la fecha de su nueva estadía.

12. MODIFICACIÓN DE LA RESERVA.

El cambio de la fecha de la reserva, requerida por el pasajero, cualquiera que sea la causa que la origine, queda sujeta a las siguientes condiciones:

- I. Toda solicitud de cambio de fecha de la reserva deberá hacerse por escrito a reservas@termaschillan.cl. Solo se considerará respondida la petición una vez recibida la propuesta del Hotel Termas Chillán.
- II. Si el pasajero solicita el cambio de la fecha de reserva con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de ingreso establecida en el "Voucher o Comprobante de Reserva", la modificación no tendrá costo alguno para éste.
- III. Si el pasajero solicita el cambio de la fecha de reserva con a lo menos 15 días de anticipación a la fecha del ingreso establecida en el "Voucher o Comprobante de Reserva", tendrá un costo para este ascendente al 20% del valor de la reserva.
- IV. Si el pasajero solicita el cambio de la fecha de reserva con menos de 75 días de anticipación a la fecha del ingreso establecida en el "Voucher o Comprobante de Reserva", tendrá un costo para este ascendente al 30% del total de la reserva.
- V. El pasajero que cambie la fecha de su reserva, y esta sea autorizada por el Hotel Termas Chillán, deberá pagar las tarifas vigentes a la fecha de su nueva estadía.

13. POLÍTICAS ESPECIALES DE DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN COVID - 19.

Si el pasajero solicita anular - dejar sin efecto - su reserva o cambiarle la fecha, fundado en síntomas de COVID-19 o de padecer esta enfermedad, deberá comunicar dicha situación al correo electrónico reservas@termaschillan.cl adjuntando un examen (PCR) acreditando su situación, el que no podrá tener una antigüedad superior a 72 horas. En este caso, verificada la condición señalada y su vigencia, el Hotel Termas Chillán le otorgará una Carta de Crédito que podrá ser usada en una próxima reserva por el total del monto pagado. El uso de la Carta de Crédito deberá realizarse dentro de 72 meses siguientes a que se cursó la reserva original. Pasado los 72 meses, la Carta de Crédito no tendrá validez. No hay devolución de dinero.

14. PROGRAMAS.

- I. En el caso de las estadías contratadas como programas de invierno de 7, 6, 5, 4 y 3 noches o programas de verano de 1 o más noches, el monto a pagar por el pasajero al momento de realizar la reserva debe ser por el total del programa.
- II. No se efectuarán devoluciones ni se otorgarán Cartas de Crédito por servicios no consumidos o no ocupados (abandono del Hotel antes que termine el programa, etc.), cualesquiera sean las causas o razones que origine esa situación.

15. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR TERCEROS AJENOS AL HOTEL. GENERALIDADES.

Hotel Termas Chillán no es responsable en ningún caso por los programas, viajes, traslados y en general por actividades que no sean desarrolladas directamente por este, aun cuando se hayan comprado, facilitado u obtenido por su intermedio.

16. CIERRE POR FALTA DE NIEVE O EVENTUALIDADES VOLCÁNICAS, PREVIO AL ARRIBO.

En la eventualidad de un cierre total del Mountain Park y/o del Centro de Ski Nevados de Chillán por falta de nieve o eventualidades volcánicas, se le avisará a los huéspedes de la forma más expedita posible, a fin de que este pueda elegir algunas de las siguientes opciones:

- I. Solicitar cambio de fecha durante la misma temporada manteniendo la tarifa pagada, independiente de la nueva fecha que reserve. Sujeto a disponibilidad.
- II. Solicitar una Carta de Crédito para ser utilizada en una próxima reserva por el total del monto abonado, la que deberá ser utilizada en un plazo máximo de 12 meses a partir de la fecha establecida en dicha carta, manteniendo la tarifa pagada independiente de la nueva fecha que reserve. Sujeto a disponibilidad.
- III. Solicitar que se le haga la devolución del dinero abonado. En este caso la transferencia el abono será realizado en un plazo máximo de 30 días.
- IV. Mantener su reserva.

17. CIERRE POR FALTA DE NIEVE O EVENTUALIDAD VOLCÁNICA POSTERIOR AL ARRIBO.

En el caso que se cierre totalmente el Mountain Park y/o el Centro de Ski Nevados de Chillán durante la estadía del pasajero, este tendrá alguna de las siguientes alternativas:

- I. Solicitar el término de su estadía una vez que se produzca el cierre total antes mencionado, ante lo cual se le entregará una Carta de Crédito con el saldo pendiente de uso, el cual podrá ser utilizado en un máximo de 12 meses a partir de la fecha establecida en dicha carta.
- II. Solicitar el término de su estadía una vez que se produzca el cierre total antes mencionado, requiriendo la devolución del dinero por el saldo pendiente. En este caso la transferencia el abono será realizado en un plazo máximo de 30 días.
- III. Mantener su reserva.

18. TRASLADOS.

El traslado terrestre y/o aéreo incluido en los paquetes turísticos entre las ciudades de Santiago y Chillán, Santiago y Concepción, Chillán y Termas de Chillán, Concepción y Termas de Chillán y viceversa, es realizado por terceros, ajenos a HOTEL TERMAS CHILLÁN, quien sólo actúa como intermediario y en consecuencia no será responsable por los gastos incurridos por los pasajeros debido al cierre de caminos y/o aeropuertos, sea total o parcial, con prescindencia de la causa. No obstante, hará sus mejores esfuerzos para facilitar dicha situación en la medida de lo posible. Si los pasajeros se encuentran impedidos de llegar al Hotel Termas Chillán deberán incurrir directamente con los gastos de su estadía. Sin perjuicio de ello, las noches de estadía no ocupadas en el Hotel, por esta situación, le darán derecho a un crédito al pasajero, el que podrá ser usado a elección del pasajero, de la siguiente forma:

- I. Elegir si su crédito devengado por el no uso lo traspasa a su cuenta de extras.
- II. Elegir si su crédito devengado por el no uso lo utiliza para una futura reserva dentro de la misma temporada.
- III. En ambos casos el monto del crédito será el equivalente a la suma total pagada por el pasajero.
- IV. Elegir si su crédito devengado por el no uso lo utiliza en la temporada inmediatamente siguiente. En cuyo caso se le otorgará una Carta de Crédito, la que será equivalente al 50% de sus noches perdidas. No hay devolución de dinero.
- V. Hotel Termas Chillán puede prestar ayuda logística pero no es responsable en caso de que el pasajero no pueda movilizar su vehículo o no llegue su transporte. Es responsabilidad de cada pasajero velar por su llegada e informarse del estado del camino y el clima a la fecha de llegada, estancia y salida.

**19. ACTOS DE AUTORIDAD.
GENERALIDADES.**

- I. Hotel Termas Chillán funcionará acatando estrictamente las instrucciones de la autoridad, en especial las sanitarias, instruyendo a su personal y a los Huéspedes de las medidas que se deben cumplir durante su estadía para evitar el contagio y/o propagación del Coronavirus y en general de cualquier epidemia. Especialmente, se les exigirá a los Huéspedes que sigan todas las reglas obligatorias para estos efectos, tales como: respetar los aforos máximos permitidos, los horarios y condiciones para la alimentación, el uso de mascarillas, entre otras.
- II. Por lo anterior, es que al momento en que el Huésped realice la reserva y el check in se le entregará toda la información necesaria y relevante al respecto. Debiendo cumplir en toda su estadía con las condiciones que se han implementado.
- III. Algunos de nuestros servicios, como restaurante, SPA, gimnasio, piscina temperada, piscina exterior, guardería, Club de la Montaña y Renta Ski, eventualmente podrían verse restringidos buscando respetar el aforo preventivo.
- IV. El Living, Bar y Cafetería, serán administrados por el Hotel, según los aforos de la fase sanitaria en que nos encontremos.

20. CIERRE DEL HOTEL, PREVIO AL ARRIBO.

En la eventualidad que el Hotel deba cerrar por instrucción, decisión o acto de autoridad, en especial por justificaciones sanitarias y por razones ajenas a aquel, se le avisará al Cliente o Huésped de la forma más expedita, a fin de que este pueda elegir algunas de las siguientes opciones:

- I. Solicitar cambio de fecha durante la misma temporada manteniendo la tarifa pagada, independiente de la nueva fecha que reserve. Sujeto a disponibilidad.
- II. Solicitar una Carta de Crédito para ser utilizada en una próxima reserva por el total del monto abonado, la que deberá ser utilizada en un plazo máximo de 12 meses a partir de la fecha establecida en dicha carta, manteniendo la tarifa pagada independiente de la nueva fecha que reserve. Sujeto a disponibilidad.
- III. Solicitar que se le haga la devolución del dinero abonado. En este caso la transferencia el abono será realizado en un plazo máximo de 30 días.
- IV. En ningún caso el Hotel indemnizará, restituirá o reembolsará los costos de transporte del Huésped.

21. CIERRE DEL HOTEL POSTERIOR AL ARRIBO.

En la eventualidad que el hotel deba cerrar por instrucción, decisión o acto de autoridad, en especial por justificaciones sanitarias y por razones ajenas a aquel, se le avisará al huésped de la forma más expedita posible, a fin de que este pueda elegir algunas de las siguientes opciones:

- I. Solicitar el término de su estadía una vez que se produzca el cierre total antes mencionado, ante lo cual se le entregará una Carta de Crédito con el saldo pendiente de uso, el cual podrá ser utilizado en un máximo de 12 meses a partir de la fecha establecida en dicha carta.
- II. Solicitar el término de su estadía una vez que se produzca el cierre total antes mencionado, requiriendo la devolución del dinero por el saldo pendiente. En este caso la transferencia el abono será realizado en un plazo máximo de 30 días.
- III. En ningún caso el Hotel indemnizará, restituirá o reembolsará los costos de transporte del Cliente o 1-luésped.

22. IMPOSIBILIDAD DE ARRIBAR.

- I. Si el huésped se encuentra imposibilitado de concurrir al Hotel, porque la frontera de su país de origen y/o el de destino está cerrada o su comuna está en cuarentena, deberá comunicar esta situación por la vía más expedita, en cuyo caso podrá elegir algunas de las opciones indicadas en el numeral 9 precedente.
- II. En ningún caso el Hotel tiene la obligación de indemnizará, restituirá o reembolsará los costos de transporte del Huésped.

23. IMPEDIMIENTO DE OCUPAR DETERMINADAS INSTALACIONES O LA EJECUCION DE ACTIVIDADES.

- I. El Hotel podrá en cualquier momento limitar y/o impedir la ocupación de determinadas locaciones, instalaciones y/o lugares o la realización de determinadas actividades en su interior a causa o como consecuencia de instrucción, decisión o acto de autoridad, en especial por justificaciones sanitarias y por razones ajenas a aquel.
- II. Esta decisión será publicitada tan pronto deba decretarse y en ningún caso, por sí sola, otorgará derecho al huésped para anular y/o modificar la reserva o invocar algunas de las prerrogativas indicadas a propósito del caso fortuito o fuerza mayor.

24. CUIDADO DE PERTENENCIAS.

- I. El huésped será responsable en todo momento del cuidado de sus bienes o pertenencias. Para el resguardo de sus especies de valor, el Hotel pondrá a disposición del Huésped una caja fuerte en la habitación, la que podrá utilizarse en toda su estadía de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en cada habitación.
- II. Igualmente colocará a disposición un "Guarda Bike", al interior del Hotel, para estacionar y guardar sus bicicletas. Siendo el único lugar habilitado para dejarlas. En este recinto, todas las bicicletas deberán ser guardadas usando candados de seguridad por parte de sus dueños. Careciendo de toda obligación y responsabilidad el hotel para realizar esta actividad.
- III. El Hotel también cuenta con Guarda Ski, cada Pasajero debe hacerse responsable por sus esquís, tabla de snowboard y demás equipo de nieve. El Hotel solo facilita el espacio para que los pasajeros guarden sus equipos.

25. ESTACIONAMIENTOS.

- I. Hotel Termas Chillán cuenta con estacionamientos techados, no cuenta con el servicio de Valet Parking, ni de ayuda para colocar cadenas para la nieve. Cada pasajero debe velar por prever las condiciones climáticas.
- II. Hotel Termas Chillán no se hace responsable en caso de caída de nieve sobre los vehículos o choques o colisiones provocadas por hielo o nieve.

26. PRODUCTOS DE MONTAÑA.

- I. Los tickets de andarivel no contemplan Tarjeta de Carga, esta tiene un costo adicional de \$5.000 y es válida para toda la temporada.
- II. Los tickets de andarivel siempre podrán ser usados el día después del check in.
- III. En caso de condiciones climáticas adversas (cierre de andariveles por viento, tormenta de nieve, lluvia y otros) no hay devolución ni reembolso. Una vez el ticket ha sido activado (paso por tornos) no hay cambio de día.

27. EDAD MÍNIMA DE CONTRATACIÓN.

Sociedad Hotelera Termas de Chillán SpA establece que la edad mínima que deberá tener una persona para contratar los servicios de hotelería ofrecidos es de 18 años cumplidos, al momento de suscribir el contrato electrónico por los servicios ofrecidos.

28. PRESENCIA DE CÓDIGOS DE BUENAS PRACTICAS.

En lo no establecido expresamente en el presente documento, respecto de asuntos referidos al Código de Buenas Prácticas, nos adherimos al Código de Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio de Santiago, siempre que dichas disposiciones sean aplicables a nuestro rubro y servicios.