

POLÍTICAS DE ANULACIÓN, CAMBIOS DE FECHA Y DEVOLUCIONES

Las presentes políticas aplican exclusivamente a solicitudes realizadas por decisión del cliente y no limitan ni reemplazan los derechos del consumidor en caso de incumplimiento, cancelación o imposibilidad de prestación del servicio imputable al proveedor.

CÓMO REALIZAR UNA SOLICITUD

Todas las solicitudes de anulación, cambio de fecha o devolución deberán enviarse obligatoriamente por escrito al siguiente correo electrónico: parques@losheroes.cl

El correo deberá indicar:

- Número de reserva
- Nombre del titular de la reserva
- Tipo de solicitud (anulación o cambio de fecha)

IMPORTANTE: No se aceptarán solicitudes realizadas por teléfono, redes sociales, mensajería instantánea u otros medios distintos al correo electrónico indicado.

PLAZOS Y CONDICIONES

Las condiciones aplicables se determinan según la anticipación con la que se realice la solicitud, contada desde la fecha de la estadía:

Anticipación	Cambio de fecha	Retención por anulación
15 días o más	Permitido (1 vez)	19% del total abonado
Entre 7 y 14 días	Permitido (1 vez)	30% del total abonado
Menos de 7 días	No permitido	100% – sin devolución

Nota sobre cambios de fecha: Cada reserva tiene derecho a un máximo de un (1) cambio de fecha, sujeto a disponibilidad. No se autorizan cambios de fecha adicionales en ninguna circunstancia.

NO PRESENTACIÓN (NO SHOW)

La no presentación del titular o sus acompañantes en la fecha reservada, sin haber solicitado previamente una anulación o cambio de fecha dentro de los plazos establecidos, se considerará automáticamente como una anulación con menos de 7 días de anticipación, sin derecho a devolución, cambio de fecha ni ningún otro beneficio.

CAUSALES QUE NO SE ACEPTAN COMO EXCEPCIÓN

Las siguientes situaciones no constituyen causal de anulación, cambio de fecha ni devolución, independientemente del momento en que ocurran:

- Certificados médicos de cualquier tipo
- Licencias médicas
- Informes clínicos o documentos emitidos por centros de salud



- Situaciones personales (laborales, económicas, familiares, etc.)
- Condiciones climáticas o meteorológicas
- Causas de fuerza mayor distintas de las expresamente señaladas en la siguiente sección

ÚNICA EXCEPCIÓN: FALLECIMIENTO

La única excepción a las políticas anteriores es el fallecimiento del titular de la reserva o de un familiar directo, entendiéndose estrictamente como tales:

- Conyugue
- Padres
- Hermanos
- Hijos
- Abuelos

En este caso, se podrá evaluar de manera extraordinaria una devolución de dinero o un cambio de fecha, independientemente del rango de días en que se encuentre la reserva.

Procedimiento y documentación requerida

Desde el momento en que se realiza la solicitud por escrito, el titular contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para presentar la siguiente documentación:

- Certificado de Defunción emitido por el Registro Civil
- Documento que acredite el parentesco con el titular (Certificado de Nacimiento u otro documento oficial válido)

Condiciones de evaluación

- La entrega de documentación no implica la aceptación automática de la solicitud. Esta será revisada y validada por la administración.
- En caso de aprobarse la devolución, esta se realizará al mismo medio de pago utilizado en la reserva, dentro de los plazos administrativos establecidos por la empresa.
- La presentación de documentación falsa, adulterada o fuera del plazo indicado dará lugar al rechazo inmediato e irrevocable de la solicitud.

RESERVAS GRUPALES

Para reservas que correspondan a grupos de 10 personas o más, los plazos establecidos en la sección PLAZOS Y CONDICIONES se duplican:

- 30 días o más: cambio de fecha permitido (1 vez); 19% de retención por anulación
- Entre 15 y 29 días: cambio de fecha permitido (1 vez); 30% de retención por anulación
- Menos de 15 días: sin cambios, sin devolución

Nota: Para confirmar si su reserva aplica como grupal, consulte con el equipo de administración al momento de la reserva.

DERECHO A RETRACTO

De acuerdo con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esta reserva corresponde a un servicio con fecha determinada, por lo que no se encuentra afectada al derecho a



retracto para compras no presenciales. El consumidor declara conocer y aceptar esta condición al momento de confirmar su reserva.

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

ELEGIBILIDAD Y TITULARIDAD

- **Beneficio exclusivo para afiliados:** Este beneficio está disponible únicamente para afiliados vigentes a CCAF Los Héroes, quienes deberán validar su condición con su RUT al momento de la reserva. La reserva es intransferible a terceros en ninguna circunstancia.
- **Pérdida de calidad de afiliado:** Si el titular deja de pertenecer a CCAF Los Héroes antes de la fecha de estadía, deberá comunicarlo por escrito a parques@losheroes.cl para que la administración evalúe la continuidad de la reserva.
- **Entrega de cabaña:** La entrega se realizará exclusivamente al titular de la reserva, quien deberá presentar su cédula de identidad vigente en la recepción. No se aceptan excepciones. Si el titular no se presenta al check-in, la administración podrá evaluar la modificación del titular de la reserva, ajustándose la tarifa según corresponda.
- **Registro obligatorio:** Todos los afiliados y sus acompañantes deben identificarse en la recepción al llegar, presentando cédula de identidad y registrando sus datos personales (nombre completo, RUT, domicilio y teléfono). Solo podrán usar las instalaciones los huéspedes debidamente registrados. Cualquier cambio en las personas registradas debe ser informado en la recepción.

HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT

Atención: Los Parques Vacacionales NO cuentan con recepción las 24 horas. El huésped es responsable de presentarse dentro de los horarios indicados. La llegada fuera de horario no da derecho a devolución ni compensación.

- **Check-in estándar:** entre las 16:00 y las 19:00 horas.
- **Check-out estándar:** hasta las 12:00 horas.
- **Horario límite de ingreso al Parque:** Si prevé llegar después de las 19.00 horas, debe coordinar su ingreso con anticipación directamente con la recepción.

Ingreso anticipado (Early Check-in)

Sujeto a disponibilidad. Debe solicitarse con un mínimo de 24 horas de anticipación directamente en la recepción. Se aplicarán los siguientes recargos:

Horario	Recargo
Entre 12:00 y 15:59 horas	Recargo equivalente a medio día de alojamiento
Entre 09:00 y 11:59 horas	Recargo equivalente a una noche de alojamiento

Salida tardía (Late Check-out)

Sujeto a disponibilidad. Debe solicitarse en la recepción una vez realizado el check-in. Se aplicarán los siguientes recargos:

Horario	Recargo
Entre 12:01 y 18:00 horas	Recargo equivalente a medio día de alojamiento
Después de las 18:00 horas	Recargo equivalente a una noche de alojamiento



CONDICIONES DE RESERVA

- **Una cabaña por afiliado:** Cada afiliado puede reservar una sola cabaña con tarifa de beneficio por estadía. De requerir una segunda cabaña, esta se reservará a tarifa particular.
- **Mínimo de noches — Temporada alta:** 3 noches en todos los Parques Vacacionales.
- **Mínimo de noches — Temporada baja:** 2 noches en todos los Parques Vacacionales.
- **Huéspedes adicionales:** Se aceptan máximo 2 huéspedes adicionales por cabaña, con registro previo. Este cobro cubre consumos básicos únicamente; no incluye camas ni utensilios extras. Tarifas según parque:
 - Apart Hotel, Parque San Juan, Parque Chillán y Parque Llanquihue: \$12.000/noche por persona en temporada alta; \$10.000/noche en temporada baja. Los menores desde 4 años en adelante serán considerados como adultos para efectos de tarifa. **Excepción:** la cabaña Deluxe para 2 personas en Parque Llanquihue admite 1 huésped adicional sin costo; el segundo huésped está sujeto al cobro de huésped adicional.
 - Parque San José: \$16.000/noche por persona en temporada alta; \$14.000/noche en temporada baja. Se aplicará cobro adicional a partir de los 12 años.

Forma de pago: Todo servicio extra (toallas adicionales, huéspedes adicionales, u otros) debe pagarse con efectivo, transferencia o tarjetas bancarias directamente en la recepción.

ROPA DE CAMA Y TOALLAS

- **Ropa de cama para cambio:** Se entregará únicamente en reservas de 5 noches o más, al tercer día de estadía, previa solicitud en la recepción. En reservas de 4 noches o menos no se realiza cambio de ropa de cama.
- **Toallas:** Cada baño de la cabaña o departamento contará con 2 toallas de cuerpo y 1 de manos, independiente del número de huéspedes. Si la cantidad de personas supera el número de toallas disponibles, los huéspedes deberán traer las toallas adicionales.
- **Insumos de aseo:** Los insumos de limpieza y básicos (tales como bolsas de basura, lavalozas, esponjas, traperos, etc) son de entera responsabilidad de huésped durante su estadía. El papel higiénico al check-in es de cortesía.

MASCOTAS

Política general: No se admiten mascotas en los Parques Vacacionales.

Excepción: Se aceptan perros guía debidamente acreditados, que deberán contar con cruz de malta y arnés visibles.

Multa por mascota no acreditada: Toda mascota que ingrese sin la acreditación correspondiente generará una multa de \$45.000 por día, a cargo del titular de la reserva.

VIAJE CON MENORES DE EDAD

Los afiliados que viajen con menores de edad que no sean sus hijos deberán presentar en la recepción, al momento del check-in, un poder simple firmado por ambos padres, acompañado de copia de la cédula de identidad de cada uno, autorizando al titular a viajar con el(los) menor(es).

Descarga el formulario de Poder Simple en: [Poder Simple PDI](#)

Campaña informativa PDI Chile: [Ver díptico PDI](#)

Importante: Esta exigencia es de carácter legal, según campaña vigente de la PDI. Su incumplimiento puede impedir el check-in.

OBJETOS DE VALOR

El huésped debe declarar sus objetos de valor en la recepción al momento del check-in. A solicitud del huésped, estos podrán quedar bajo custodia en la caja de seguridad del Parque.



Responsabilidad: Los Parques Vacacionales no se responsabilizan por robos o hurtos de objetos de valor que no hayan sido previamente declarados al personal.

CUIDADO DE LAS INSTALACIONES Y CONDUCTA

- **Estado de las dependencias:** El huésped debe entregar la cabaña o departamento en las mismas condiciones en que fue recibida. Cualquier anomalía o desperfecto detectado al momento del check-in debe ser informado de inmediato en la recepción.
- **Daños:** Los daños causados por el huésped o sus acompañantes son de exclusiva responsabilidad del titular, quien deberá pagar íntegramente la reparación o reposición al término de la estadía.
- **Prohibido fumar:** Está prohibido fumar dentro de las instalaciones, conforme a la Ley N° 20.660. En caso de infracción, el personal podrá aplicar una multa de \$35.000 al titular para cubrir los costos de limpieza.
- **Alcohol y ruidos:** Queda prohibido ingerir alcohol fuera de las cabañas, ocasionar ruidos molestos o provocar altercados que perturben a los demás huéspedes. Ante incumplimiento, la administración podrá solicitar la intervención de la fuerza pública y el desalojo inmediato, sin derecho a devolución ni indemnización.
- **Estado de ebriedad:** El recinto se reserva el derecho de negar el ingreso o desalojar a personas en manifiesto estado de ebriedad, sin derecho a reembolso.
- **Medio ambiente y aseo:** Está estrictamente prohibido: cortar árboles o arbustos, cazar, dañar o alimentar animales, botar basura en lugares no habilitados, lavar vehículos dentro del recinto y encender fogatas.

PISCINAS Y JUEGOS INFANTILES

- **Piscinas:** El uso de las piscinas es bajo exclusiva responsabilidad de cada huésped. Los menores de edad deben ser supervisados en todo momento por un adulto responsable. Dentro del área de piscinas queda prohibido fumar, ingerir alcohol e ingresar alimentos o bebidas de cualquier tipo. Los huéspedes liberan expresamente a Héroes Parques de toda responsabilidad por daños derivados del mal uso de estas instalaciones.
- **Juegos infantiles:** Los juegos infantiles deben ser utilizados bajo supervisión de un adulto en todo momento. Héroes Parques no se responsabiliza por accidentes derivados del mal uso de estas instalaciones.
- **Accidentes:** Ante cualquier accidente, el huésped debe informarlo de inmediato al personal del recinto y seguir sus instrucciones.

EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

En caso de evacuación, cada huésped deberá dirigirse a las zonas de seguridad indicadas en el plano ubicado en cada cabaña o departamento. Es responsabilidad del huésped revisar este plano al momento del check-in. Si no se encuentra disponible, debe solicitarlo en la recepción.

SERVICIO DE TINAJA

El servicio de tinaja está disponible en algunos Parques Vacacionales. Las condiciones varían según el parque:

Parque	Costo	Horario coordinación	Encendidos	Días operación
San Juan	Sin costo cabaña Deluxe 2 y 6 pax (+\$8.700 leña adicional)	N/A	N/A	Todos los días
San José	Sin costo	N/A	N/A	Todos los días
Chillán	\$12.000/hr (4 pax) \$18.000/hr (6 pax)	Lun-Dom 09:00-19:00	10:00 y 18:00	Mar-Dom y festivos



Parque	Costo	Horario coordinación	Encendidos	Días operación
Llanquihue	\$47.600 cabaña 7 pax (+\$8.700 leña)	Lun-Vie 09:00-16:00	10:00 y 16:00	Lun-Vie

Nota: El huésped es responsable de mantener la tinaja encendida durante su estadía, una vez realizado el encendido inicial por parte del personal. Las reservas de fin de semana en el Parque Llanquihue deben solicitar el encendido antes de las 16:00 horas del viernes. En el Parque San Juan, la tinaja estará lista para su uso al momento del check-in, y cada cabaña contará con un stock de leña según la cantidad de noches reservadas. De necesitar leña adicional podrá solicitarla en recepción con un costo de \$8.700.

No está permitido el ingreso de leña ni ningún otro material de combustión de origen externo a las instalaciones del parque.

SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En la recepción de cada Parque Vacacional existe un libro de sugerencias, felicitaciones y reclamos a disposición de todos los huéspedes.

INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES

Consecuencia: El incumplimiento de cualquiera de las condiciones aquí descritas faculta al personal del Parque Vacacional a anular la reserva de forma inmediata y solicitar el desalojo del recinto, sin derecho a devolución ni compensación de ningún tipo.

Ante cualquier consulta, comuníquese a: parques@losheroes.cl

