



**REGLAMENTO DE USO
DE LOS DEPARTAMENTOS E INSTALACIONES
RESORT HIPPOCAMPUS VIÑA DEL MAR**

REGLAMENTO DE USO DE LOS DEPARTAMENTOS E INSTALACIONES RESORT HIPPOCAMPUS VIÑA DEL MAR

PRIMERO.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente reglamento es obligatorio para todos los usuarios o huéspedes del conjunto residencial “Hippocampus Viña del Mar”, o también e indistintamente en este instrumento denominado “Hippocampus”, “conjunto residencial”, “conjunto” o “recinto”. La infracción a sus disposiciones confiere derecho a la entidad administradora del conjunto residencial a aplicar las sanciones que correspondan al infractor o responsable de acuerdo a lo que se dicte en cada caso.

SEGUNDO.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

En forma supletoria a las estipulaciones de este reglamento se aplicarán las leyes de la República de Chile, siendo de competencia de los tribunales ordinarios de justicia el conocimiento y resolución de cualquier hecho derivado de la aplicación, cumplimiento o incumplimiento del presente reglamento.

TERCERO.- OBJETO.

El objeto del presente Reglamento es regular el uso de las instalaciones, dependencias y departamentos del conjunto residencial, respetando el derecho de los distintos usuarios, y velando porque estos tengan una estadía tranquila, sin perturbar la convivencia sana y segura de todos los usuarios del conjunto residencial.

CUARTO.- ACCESO AL CONJUNTO RESIDENCIAL.

El conjunto tiene el carácter de recinto privado, creado para el esparcimiento, recreación y descanso de sus usuarios o huéspedes.

Como consecuencia de lo anterior, solo tienen acceso y opción de utilizar sus instalaciones mientras alojan en el recinto, las siguientes personas:

- a)** Los clientes titulares de Hippo Passport y sus invitados, durante el período que corresponda.
- b)** Los titulares, beneficiarios e invitados, del derecho de usufructo de los departamentos del conjunto residencial, durante el período que les corresponda.
- c)** Los huéspedes, comodatarios y arrendatarios, o cualquiera de otra naturaleza que hagan uso del conjunto residencial conforme a las atribuciones y derechos que posee la entidad administradora del recinto para tales efectos.
- d)** Los miembros de Interval International que hayan optado por hacer su intercambio, o hayan adquirido un programa de estadía en "Hippocampus Viña del Mar".

QUINTO.- RESTRICCIONES DE INGRESO.

La entidad administradora del conjunto residencial gozará de la facultad de regular el ingreso de los usuarios y huéspedes al recinto, reservándose los derechos de admisión. Dicha entidad administradora podrá restringir el acceso al conjunto residencial a cualquier persona en consideración a la disponibilidad de habitaciones y aforo de las instalaciones; y en cualquier momento, conforme a las condiciones sanitarias, de seguridad o de otra índole que así lo aconseje.

Se prohíbe estrictamente el ingreso de animales, domésticos o no, de cualquier naturaleza, incluyendo aquellos que son considerados un apoyo a la contención emocional.

SEXTO.- IDENTIFICACIÓN Y REGISTROS DE INGRESO Y SALIDA.

El acceso a Hippocampus Viña del Mar es controlado, debiendo las personas antes indicadas identificarse y registrarse en la Recepción al ingresar. El registro considerará el nombre completo, cédula de identidad y domicilio de todas las personas que pretendan ingresar al recinto. Las que no puedan hacerlo, o no estén debidamente registradas, no podrán ingresar ni hacer uso del conjunto residencial ni sus instalaciones, y la entidad administradora tendrá derecho a solicitar su retiro o expulsión inmediata.

En este proceso destacan los siguientes conceptos:

Check In: El registro de ingreso a los departamentos del conjunto se efectuará en los horarios que la sociedad administradora del recinto defina conforme a la temporada y demás factores que estime necesarios para un mejor servicio. El usuario recibirá hasta dos llaves por departamento, además de otros elementos que dicha entidad administradora determine hacer entrega al ingreso.

Check Out: El horario de salida o entrega de los departamentos será determinado por la sociedad administradora del resort. Los cobros que se encuentren pendientes por servicios cargados a la habitación deberán ser pagados por el usuario preferentemente antes de las diez horas y treinta minutos del día de su salida, y en todo caso a más tardar, durante el proceso de check out.

Late Check Out: Si el usuario no hubiere efectuado la desocupación total de su departamento o habitación en la hora preestablecida, la entidad administradora gozará de la facultad, de cobrar al huésped, a título de multa, el equivalente a 1,5 UF, por cada hora de atraso transcurrida, y la totalidad de los perjuicios que pudiera irrogarle al conjunto residencial como consecuencia de la tardía entrega de la habitación.

SÉPTIMO.- CREDENCIAL Y SU USO.

Todo usuario del conjunto residencial al momento de registrar su ingreso en la Recepción recibirá un elemento de identificación o credencial, actualmente una pulsera, que deberá obligadamente portar durante toda su estadía. Con ella el huésped o usuario deberá ingresar a las distintas áreas, y sólo aquellos que se encuentren alojando podrán efectuar consumos u ocupar las instalaciones que sean pagadas dentro del recinto con cargo a la cuenta de su departamento o habitación. Los menores de 18 años no podrán hacer este tipo de cargos.

OCTAVO.- CAPACIDAD MÁXIMA DE LOS DEPARTAMENTOS.

La ocupación máxima permitida por departamento es de seis personas.

La entidad administradora del conjunto residencial podrá solicitar el retiro de los huéspedes que superen el límite de capacidad antes indicada. En caso negativo, los usuarios deberán pagar, a título de multa en beneficio de la entidad administradora, por cada día de ocupación, el equivalente a 6,0 (seis) Unidades de Fomento por cada persona que supere el límite antes señalado.

NOVENO.- INVENTARIO DEL DEPARTAMENTO.

Al momento de recibir el departamento, el usuario deberá cerciorarse que las especies detalladas en la lista del inventario ubicada en el interior del mueble de la cocina se encuentran en el departamento. El usuario deberá comunicar a Ama de Llaves cualquier diferencia en la cantidad que resulte de comparar el inventario existente con el indicado en la lista. Si faltare algún artículo, el usuario requerirá su reposición inmediata.

La revisión del inventario e inspección del departamento la llevará a cabo la mucama antes o, por razones operacionales, después de la salida del huésped. Cualquier pérdida o daño al departamento, será cobrado al ocupante. Queda prohibido al usuario retirar cualquier especie perteneciente al departamento, incluyendo muebles, utensilios de cocina, vasos, toallas, etcétera.

DÉCIMO.- ASEO Y BASURA DEL DEPARTAMENTO.

El servicio de limpieza de cada departamento contempla: retiro de basura, hechura de camas y aseo. Es de responsabilidad del usuario mantener el orden e higiene de las habitaciones durante su estadía.

Para la ocupación de una semana, el cambio de sábanas y toallas se hace dos veces por semana.

El usuario no podrá utilizar las toallas para quitarse el maquillaje, limpiar objetos sucios o en la cocina.

No deberá tirar o dejar basuras sino únicamente en los receptáculos especialmente habilitados al efecto.

No se incluye dentro de las funciones de la mucama la limpieza de la cocina ni sus utensilios. Antes de la salida del usuario, éstos deberán quedar lavados y guardados en los muebles de cocina. Los usuarios de los departamentos deberán colocar la basura en bolsas plásticas habilitadas al efecto, cuidando que su llenado no exceda su capacidad. Dentro de las bolsas no deberán colocarse materiales inflamables ni explosivos, ni vidrios o cualquier material o elemento que pueda dañar a otros huéspedes o a trabajadores del conjunto residencial.

El incumplimiento a las normas indicadas en los tres últimos párrafos precedentes, facultará a la entidad administradora del Conjunto residencial a cobrar al usuario el equivalente 3,0 (tres) Unidades de Fomento.

DÉCIMO PRIMERO.- USO DEL DEPARTAMENTO Y SU MOBILIARIO.

Los usuarios estarán obligados a usar el departamento y su mobiliario y utensilios según el destino natural de cada uno ellos, debiendo especialmente observarse las reglas siguientes:

- a) El uso del departamento deberá efectuarse en forma pacífica y tranquila, quedando prohibida toda actividad o manifestación que cause molestias o inconvenientes a otros usuarios o huéspedes.**
- b) El usuario no podrá sentarse en los muebles si trae puesta ropa mojada o bronceador.**
- c) El usuario no podrá colgar las toallas, trajes de baño y otros artículos en las barandas de la terraza del departamento, debiendo utilizar el tendedero destinado para tal efecto.**
- d) No podrá colgar ropa húmeda sobre las pantallas de las lámparas o sobre los muebles.**

La sociedad administradora de “Hippocampus Viña del Mar” se reserva el derecho de cobrar al usuario una multa equivalente a 3,0 (tres) Unidades de Fomento por el incumplimiento a estas normas.

DÉCIMO SEGUNDO.- RUIDOS MOLESTOS.

Para asegurar el descanso de todos los usuarios y huéspedes del conjunto residencial, no se podrán efectuar fiestas o celebraciones en el interior de los departamentos, y el volumen de los televisores, radios, y en general de cualquier equipo de sonido, deberán ser mantenidos al mínimo.

Al no cumplir con esta norma, la sociedad administradora del conjunto residencial se reserva el derecho de exigir la salida del o los huéspedes del recinto, sin perjuicio de las sanciones que trata el penúltimo capítulo de este reglamento, y multa infraccional que pudiera imponer el Juzgado de Policía Local ante la denuncia policial por quien legalmente corresponda.

DÉCIMO TERCERO.- PÉRDIDA DE OBJETOS.

El conjunto residencial no será responsable por la pérdida de objetos de valor de los huéspedes, extraviados en su departamento o en áreas de uso público. Cada departamento está equipado con una caja de seguridad electrónica para guardar sus objetos personales de valor, siendo obligación del usuario tomar conocimiento de su uso conforme a las instrucciones adheridas a ella, debiendo dejarla abierta al momento del check out.

De igual forma, el conjunto residencial no se hace responsable por la pérdida de objetos personales o de propiedad del mismo recinto, extraviados en las áreas de uso público, siendo responsabilidad del usuario cuidar dichas ambas pertenencias.

DÉCIMO CUARTO.- USO DE PISCINAS, ESPACIOS Y TOBOGÁN.

El uso de las piscinas del conjunto residencial se encuentra sujeto a las siguientes disposiciones de este capítulo. Cada usuario es responsable por el uso seguro de las piscinas. El personal de la administración del conjunto residencial puede en cualquier momento, sin expresión de causa, restringir o denegar el acceso o permanencia de un usuario o huésped en la piscina, cuando ello sea necesario para la prevención de accidentes o la mantención de las condiciones de higiene del recinto.

El usuario que ocupe las piscinas lo hará bajo su propio riesgo y responsabilidad y conforme a las medidas contenidas en el presente capítulo.

El usuario o huésped que contravenga lo aquí dispuesto, o las instrucciones que disponga personal del conjunto residencial para el uso de las piscinas, será compelido a abandonar el establecimiento, y estará expuesto además a las sanciones indicadas en el penúltimo capítulo de este reglamento.

Piscinas.

El conjunto residencial cuenta con dos piscinas exteriores, otra interior temperada, un receptáculo de hidromasajes temperado o “jacuzzi”, tres hot tubs y dos hidromasajes temperados en la zona de spa, cuyos horarios de uso serán fijados por la administradora del recinto conforme a las condiciones climáticas y operacionales que considere apropiadas, quedando prohibido su uso fuera de las horas de apertura.

El uso del “jacuzzi” y de los hot tubs, está prohibido a personas menores de 16 años, embarazadas, y aquellas que posean o presuman tener problemas que importen un riesgo para su salud. Por su parte, el uso de los hidromasajes y del spa en general, está prohibido a personas menores de 18 años.

En todas las piscinas, los menores de 18 de años, deberán ser acompañados y estar constantemente supervisados por un adulto quién será responsable del empleo seguro de las instalaciones, correspondiéndole exclusivamente la obligación de velar para que el menor de edad utilice elementos adecuados, necesarios o convenientes para su seguridad.

Sólo se permitirá el uso de pañales, flotadores especiales o cualquier otro implemento, si estos cumplen con el requisito de estar especialmente diseñados, acondicionados y certificados para el uso de baño o piscina.

Piscina exterior para niños.

Hippocampus Viña del Mar cuenta con una piscina destinada exclusivamente para niños. El horario para el uso de esta piscina estará sujeto a las mismas disposiciones indicadas precedentemente. Esta piscina solo podrá ser utilizada bajo la supervisión constante de un adulto responsable del cuidado del menor.

Disposiciones generales en piscinas.

Todo usuario que ocupe las instalaciones de las piscinas quedará especialmente sujeto a las siguientes reglas:

- a)** No utilizar las piscinas cuando estén colocadas las indicaciones de mantención;
- b)** No se permiten piqueros ni clavados;
- c)** No se permite correr ni hacer desorden en el área de las piscinas;
- d)** No salpicar en el área de las piscinas;
- e)** No se permite el uso de reproductores de sonido y/o audio, en las piscinas;
- f)** No se permiten botellas o vasos de vidrio en las piscinas;
- g)** Está prohibido bañarse en las piscinas bajo el efecto del alcohol o consumir alcohol dentro del área.
- h)** Está prohibido el ingreso a las piscinas para aquellas personas que porten parches o vendajes de cualquier tipo o afecciones de la piel;
- i)** No se permiten artículos tales como inflables, tablas, aletas, o similares, que a exclusivo juicio de la administración del recinto causen molestias a los demás usuarios o las considere inseguras o inadecuadas;
- j)** No se permite el ingreso con alimentos y bebidas al área de piscinas;
- k)** Todo usuario de las piscinas podrá hacer uso de ellas bajo su exclusiva responsabilidad y están obligados a conocer y obedecer este reglamento. Los menores de edad deben estar acompañados y supervisados por un adulto responsable en todo momento. El personal del conjunto residencial está autorizado para limitar o restringir el acceso o permanencia de niños en las piscinas, sin expresión de causa, toda vez que no cuenten con la supervisión exigida en el presente reglamento, o por cualquier otro motivo que sea necesario para su seguridad. Asimismo, podrá exigir el empleo de flotadores u otros medios análogos seguros y adecuados.

DÉCIMO QUINTO: USO DEL GIMNASIO, SPA, CANCHAS Y OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, SALUD Y ESPARCIMIENTO.

Los usuarios solo podrán practicar las actividades deportivas y de recreación autorizadas por el conjunto residencial, dándoles un uso razonable y adecuado.

Se entenderá que estas actividades, son aquellas que el usuario responsable y periódicamente practica conforme a las recomendaciones que ha recibido de su médico o entrenador idóneo, y por lo tanto, que no dañan su integridad física o de salud.

En las actividades, los menores de edad deberán, además, siempre estar acompañados por un adulto responsable y a cargo de las actividades que ejecuten, salvo cuando ellas estén expresamente autorizadas por la administración del conjunto residencial

Se prohíbe el ingreso al gimnasio a menores de 14 años de edad. Los mayores de 14, pero menores de 18, podrán ingresar acompañados de un adulto responsable y a su cargo. Se prohíbe el uso del sauna seco y de vapores a menores de 18 años.

Queda estrictamente prohibido el uso de estas instalaciones a aquellas personas que no poseen las condiciones físicas o de salud adecuadas para su práctica; o que ejecuten actos desmedidos, temerarios o cualquier otro que pudiera provocarles accidentes o lesiones.

Asimismo, se prohíbe el uso de bicicletas, patines, o cualquier otro rodado, y juegos con pelotas, y en general cualquier otro deporte o actividad que provoque molestias o inconvenientes a los usuarios que estén haciendo uso de las instalaciones o departamentos.

DÉCIMO SEXTO: SALAS DE ACTIVIDADES, ESPARCIMIENTOS, JUEGOS Y RECREACIÓN.

Sala de Juegos “Kids Club”: Dedicada a niños entre 4 y 7 años de edad, con actividades coordinadas por personal del conjunto residencial e ingreso registrado de los menores al lugar, cuyos padres o mayor responsable deberá permanecer dentro del conjunto residencial atentos a los horarios e instrucciones especiales indicadas por los monitores y/o publicadas en el lugar.

Sala de Juego “Mini Club”: Dedicada a personas entre 8 a 14 años donde podrán disfrutar de juegos de videos y otras actividades en el horario e instrucciones publicadas en dicho espacio, o bien las indicadas por los monitores o encargados de esta sala.

A las salas antes mencionadas, se prohíbe el ingreso de personas menores o mayores al rango de las edades señaladas, y sólo en caso de emergencia, con la autorización y vigilancia de una monitora a cargo, se permitirá el ingreso de una persona adulta.

Sala de Juego Adultos: Los menores de 18 años deben siempre ser acompañados por una persona mayor de edad responsable y a su cargo; de lo contrario, personal de seguridad podrá retirar los implementos o generar otra acción para evitar el uso por menores de edad.

En estos espacios, salvo autorización especial y específica otorgada por la administración del recinto, sólo podrán utilizarse implementos de propiedad del conjunto residencial, los que deberán ser entregados al monitor o Recepción, según el caso, al momento de abandonar o cumplir con el horario de uso.

Las mesas de pool son de exclusivo uso para personas mayores de 18 años.

De los daños o extravíos de estos implementos responderá el usuario que los causare.

DÉCIMO SÉPTIMO: SALAS DE REUNIONES O EVENTOS.

Las salas de eventos podrán ser arrendadas realizando previamente una reserva y/o contratando los espacios con la entidad administradora del conjunto residencial. El equipamiento, su montaje y desmontaje en estos espacios, son de costo del usuario, y podrán efectuarse con personal del conjunto residencial o a través de terceros debidamente registrados y previamente autorizados por la sociedad administradora. También serán de cargo del usuario, los gastos por concepto de aseo, seguridad, y todos aquellos que se produzcan por daños que pudieran ocasionarse por la utilización de estas salas.

DÉCIMO OCTAVO.- ESTACIONAMIENTOS.

Los usuarios o huéspedes podrán estacionar sus respectivos vehículos en los lugares de aparcamiento especialmente destinados al efecto. El conjunto residencial cuenta con un estacionamiento exterior para los usuarios en general, y uno subterráneo para huéspedes con movilidad reducida o limitación de desplazamiento.

Los estacionamientos están sujetos a la disponibilidad existente y debe solicitarse en la Recepción del conjunto residencial al momento del registro de su ingreso.

No será de responsabilidad del conjunto residencial la seguridad, daños u otras consecuencias provenientes del estacionamiento de vehículos en las áreas colindantes, veredas o calzada, por tratarse de espacios públicos cuya regularización y seguridad corresponde a la autoridad municipal.

DÉCIMO NOVENO.- ÁREAS DE EXCLUSIÓN Y RESPONSABILIDADES.

Las áreas o espacios dedicados a la administración y/o mantenimiento del conjunto residencial, las de uso restringido, y en general, todas aquellas que no son propias para la habitación o uso de los servicios a los huéspedes, sólo podrán ser usadas por el personal autorizado del recinto. Los usuarios y huéspedes serán solidariamente responsables de los daños o perjuicios, que ocasionen, o pudieran ocurrirles, durante su permanencia en estos lugares.

VIGÉSIMO.- COMPORTAMIENTO GENERAL Y BUENAS COSTUMBRES.

Los usuarios y huéspedes del conjunto residencial deberán respetar y cumplir con todas las reglas y regulaciones que establezca la entidad administradora del recinto, con el objeto de velar por el buen comportamiento y buenas costumbres de los usuarios y huéspedes.

Queda especialmente prohibido:

- a)** Realizar cualquier hecho o actividad que atente contra la tranquilidad de otros huéspedes.
- b)** Emitir expresiones soeces, insolentes o agresivas, o no dar adecuado trato, tanto a los demás huéspedes como al personal del conjunto residencial.
- c)** Presentar, dar signos o permanecer bajo la dependencia o efectos del alcohol o drogas.
- d)** Transitar en traje o vestimenta de baño, con toallas o batas, por las dependencias del conjunto residencial que no sean las detalladas en el punto décimo cuarto y décimo quinto.
- e)** Cambiarse ropa en lugares que no sea la habitación o camarines habilitados al efecto.
- f)** Muda en lugares no específicamente habilitados en el resort para dichos efectos.

VIGÉSIMO PRIMERO.- EMERGENCIAS Y SEGURIDAD.

Los usuarios y huéspedes quedarán sujetos a acciones de seguridad por parte del conjunto residencial. En caso de emergencia en el departamento o habitación, la entidad administradora del conjunto residencial estará facultada para ingresar a la unidad habitacional con el propósito de ayudar a remediar la causa de la emergencia aunque no se encuentre el usuario o huésped en ella. Asimismo, ningún usuario o huésped podrá rehusar las acciones de emergencia que efectúe la administración del conjunto residencial con ocasión de una emergencia, debiendo acatar las instrucciones de resguardo y/o evacuación que realice el personal.

En caso de producirse un temblor de gran intensidad los usuarios deberán:

- a)** Desplazarse lo mínimo necesario, pudiendo protegerse bajo mesas o escritorios, siempre alejados de ventanas o de objetos que puedan caer, sujetando con ambas manos fuertemente detrás de la cabeza, cubriéndose con ellas el cuello; esconder el rostro entre los brazos para proteger la cabeza y cerrar fuertemente los ojos. Si se está en un lugar abierto, deberán permanecer lejos de edificios, cables de tendidos eléctricos o de ventanas.
- b)** No usar ascensores, sino que utilizar las escaleras de emergencia del conjunto residencial; ni provocar ningún tipo de llama, ya sea con fósforos, encendedores ni velas durante o inmediatamente después del sismo, por cuanto pueden haberse roto cañerías de gas.
- c)** Después del sismo los huéspedes y usuarios deberán evacuar hacia las áreas de seguridad señaladas como zonas seguras para estos efectos. En caso de evacuación total del establecimiento, se debe acceder a la calle Las Pimpinelas haciéndolo con calma y sin correr.

En caso de incendio, el conjunto residencial está dotado de redes húmedas, extintores y detectores como métodos de control de incendio; debiendo los huéspedes y usuarios seguir las instrucciones del personal de seguridad o bomberos que pudieran concurrir al siniestro.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- INCIDENTES, SEGUROS Y COMPENSACIONES.

Con ocasión de algunas molestias, daños o perjuicios menores, ocurridos dentro de las dependencias del conjunto residencial, la sociedad administradora del mismo, a su exclusivo criterio, podrá otorgar al huésped compensaciones en servicios conforme a la evaluación que esta entidad realice.

En caso de daños mayores provenientes de siniestros evaluables en más de 5,0 (cinco) Unidades de Fomento, o aquellos fortuitos o de fuerza mayor, incluidos los de sismo, incendio, o desastres de la naturaleza, la sociedad podrá recurrir a los seguros contratados para estos efectos, previas las diligencias formales de rigor de denuncia por parte del afectado.

Ante daños o perjuicios que provengan de la comisión de alguna falta o delito, el afectado debe efectuar la denuncia a la autoridad policial, para que el organismo que jurisdiccionalmente corresponda determine las responsabilidades legales del caso.

VIGÉSIMO TERCERO.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL REGLAMENTO.

En todas aquellas disposiciones donde no exista una sanción especial y expresa, o en aquellas en que se haga referencia a este penúltimo capítulo, la falta de observancia o simple incumplimiento a las disposiciones contenidas en este reglamento por cualesquiera de los huéspedes o usuarios, facultará a la sociedad administradora del conjunto residencial a imponer al huésped o usuario infractor, una sanción, por cada incumplimiento, al equivalente entre 5,0 (cinco) Unidades de Fomento.

En caso de reincidencia, las sanciones se elevarán al duplo de lo señalado precedentemente.

VIGÉSIMO CUARTO.- MODIFICACIONES, COMPLEMENTACIONES Y APLICACIÓN.

La sociedad administradora del recinto gozará de la especial facultad de modificar el presente reglamento, ya sea aclarando algunas de sus cláusulas, complementándolas y/o modificándolas, todo ello con el objeto de lograr un mejor aprovechamiento y funcionamiento del conjunto residencial y sus instalaciones en beneficio de sus usuarios y huéspedes.

El presente reglamento reemplaza a cualquier otro existente, y tendrá pleno efecto a contar de la fecha de su protocolización en cualquier Notaría del país; ejemplar que estará a disposición de los usuarios y huéspedes en la Recepción del conjunto residencial.

ANEXO AL REGLAMENTO DE USO DE INSTALACIONES

SISTEMA DE RESERVAS PARA FAMILY WEEK EN EL RESORT HIPPOCAMPUS.

RESERVAS DE SEMANA COMPLETA (DE LUNES A LUNES)

NORMAS GENERALES

- 1.** Las reservas pueden ser hechas personalmente o por email a reservas@hippocampus.cl.
- 2.** Las reservas se prefieren entre ellas de acuerdo a la fecha en que se efectúen, de acuerdo al principio “primera recibida”, “primera confirmada”.
- 3.** La asignación de las habitaciones será hecha por el “Sistema Maestro de Reservas” en forma automática.
- 4.** Toda reserva podrá ser anulada por la administración del resort, en cualquier momento, si el cliente dejare de cumplir las obligaciones de pago con el comercializador del producto “Family Week”.
- 5.** El cliente puede reservar para un tercero, indicando la identidad de este huésped al momento de realizar la reserva.
- 6.** Toda reserva será confirmada mediante un voucher enviado por correo electrónico a la casilla que el cliente tenga ingresada en el sistema informático, siendo de su responsabilidad informar de cambios que permitan mantenerla actualizada.
- 7.** El voucher enviado debe ser presentado por el huésped al momento de hacer el check in.
- 8.** Las responsabilidades del cliente son intransferibles a los huéspedes a quienes el cliente hubiere cedido la estada.

PERÍODOS DE RESERVA Y ANULACIÓN

- 1.** La reserva se puede efectuar hasta doce meses anteriores a la primera noche solicitada para el uso de la reserva.
- 2.** Las eventuales anulaciones de reservas deben realizarse por el mismo medio mediante el que la reserva fue realizada.

3. Las anulaciones de reservas que se hicieren estarán sujetas a un sistema de devolución, de acuerdo a la anticipación con la que se solicite la anulación:

a. Si se solicita la anulación con un mínimo de treinta días de anticipación, se devuelven las siete noches reservadas, sin descuento alguno.

b. Si se solicita la anulación con un mínimo de quince días de anticipación, se devuelven seis de las siete noches reservadas, descontando la primera noche de uso.

c. Si se solicita la anulación con menos de quince días de anticipación, se devuelven cinco de las siete noches reservadas, descontando las dos primeras noches de uso.

CASO ESPECIAL 1: RESERVA FRACCIONADA DE SEMANA (DE LUNES A JUEVES)

NORMAS GENERALES

Rigen todas de la misma forma que en las Reservas de Semana Completa.

PERÍODOS DE RESERVA Y ANULACIÓN

1. La reserva se puede efectuar hasta doce meses antes de la primera noche solicitada para el uso de la reserva.

2. Las eventuales anulaciones de reservas deben realizarse por el mismo medio mediante el que la reserva fue realizada.

3. Las anulaciones de reservas que se hicieren estarán sujetas a un sistema de devolución, de acuerdo a la anticipación con la que se solicite la anulación:

a. Si se solicita la anulación con un mínimo de quince días de anticipación, se devuelven las cuatro noches reservadas, sin descuento alguno.

b. Si se solicita la anulación con un mínimo de siete días de anticipación, se devuelven tres de las cuatro noches reservadas, descontando la primera noche de uso.

c. Si se solicita la anulación con menos de siete días de anticipación, se devuelven dos de las cuatro noches reservadas, descontando las dos primeras noches de uso.

CASO ESPECIAL 2: RESERVA FRACCIONADA DE SEMANA (DE VIERNES A LUNES)

NORMAS GENERALES

Rigen todas de la misma forma que en las Reservas de Semana Completa.

PERÍODOS DE RESERVA Y ANULACIÓN

1. La reserva se puede efectuar hasta treinta días antes de la primera noche solicitada para el uso de la reserva.
2. Las eventuales anulaciones de reservas deben realizarse por el mismo medio mediante el que la reserva fue realizada.
3. Las anulaciones de reservas que se hicieren estarán sujetas a un sistema de devolución, de acuerdo a la anticipación con la que se solicite la anulación:
 - a. Si se solicita la anulación con un mínimo de quince días de anticipación, se devuelven las tres noches reservadas, sin descuento alguno.
 - b. Si se solicita la anulación con un mínimo de siete días de anticipación, se devuelven dos de las tres noches reservadas, descontando la primera noche de uso.
 - c. Si se solicita la anulación con menos de siete días de anticipación, se devuelve una de las tres noches reservadas, descontando las dos primeras noches de uso.

CASO ESPECIAL 3: RESERVA FRACCIONADA DE SEMANA (DE VIERNES A LUNES) DURANTE FIN DE SEMANA LARGO (BLOQUEO)

NORMAS GENERALES

Rigen todas de la misma forma que en las Reservas de Semana Completa.

PERÍODOS DE RESERVA Y ANULACIÓN

- 1.** La reserva se puede efectuar hasta sesenta días antes de la primera noche solicitada para el uso de la reserva.
- 2.** Las eventuales anulaciones de reservas deben realizarse por el mismo medio mediante el que la reserva fue realizada.
- 3.** Las anulaciones de reservas que se hicieren estarán sujetas a un sistema de devolución, de acuerdo a la anticipación con la que se solicite la anulación:
 - a.** Si se solicita la anulación con un mínimo de treinta días de anticipación, se devuelven las tres noches reservadas, sin descuento alguno.
 - b.** Si se solicita la anulación con un mínimo de quince días de anticipación, se devuelven dos de las tres noches reservadas, descontando la primera noche de uso.
 - c.** Si se solicita la anulación con menos de siete días de anticipación, se devuelve una de las tres noches reservadas, descontando las dos primeras noches de uso.