

# HUILO HUILO DESARROLLO TURÍSTICO

## TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES

- I. [Reservas, Cambios y Anulaciones](#)
- II. [Restricciones y Cargos Adicionales](#)
- III. [Condiciones para Menores](#)
- IV. [Capacidad de Habitaciones](#)

### I RESERVAS, CAMBIOS Y ANULACIONES

#### 1. RESERVAS

- Respecto de los plazos y abonos de reservas para las empresas del rubro turístico u otras, regirá lo indicado en el acuerdo comercial específico establecido con cada una. En ausencia de un acuerdo específico regirán las presentes condiciones.
- Toda solicitud de reserva deberá ser enviada por escrito al email [reservas@huilohuilo.com](mailto:reservas@huilohuilo.com) y se completará enviando el Formulario de Reservas que provee el personal de Reservas.
- Toda solicitud de reserva cuyo Formulario de Reservas no disponga de toda la información solicitada se considerará incompleta y por tanto no podrá ser registrada.
- En el Formulario de Reservas, se solicitará una tarjeta de crédito válida para garantizar la reserva, de otra manera se considerará como reserva no confirmada.
- Toda reserva deberá estar pagada en un 100% a más tardar 30 días antes del inicio del programa. Si no se pagó la reserva con anterioridad, 30 días antes de la fecha de inicio del programa se cargará en la tarjeta de crédito dejada en garantía, sin autorización previa del cliente, dado que este ya lo dejará autorizado en el Formulario de Reservas.
- En caso que el visitante no tenga o no quiera pagar su reserva con tarjeta de crédito, debe indicarlo al personal de reservas para ser orientado sobre cómo tomar la reserva. En tal caso la

reserva podrá pagarse a través de un depósito o transferencia en cuenta corriente. No se aceptan cheques.

- Las condiciones de pago, reserva, cambios y anulaciones pueden variar en algunas promociones, informándose las condiciones específicas solo vigentes para tal campaña.
- Todo reserva no confirmada será desechada al cumplirse 72 horas desde que fue tomada. Una vez desechada, su espacio podrá ser tomado por otra reserva.
- Toda reserva es nominativa y queda efectuada a nombre del requirente y por lo tanto es intransferible e indivisible.
- Toda reserva pagada en USD, para disfrutar de la franquicia tributaria, deberá estar acompañada por los documentos respectivos exigidos por la legislación chilena. En su ausencia, el monto total de la Reserva tendrá un recargo del 19% sobre el precio en USD, correspondiente al IVA.
- Para reserva de noches de habitación en temporada alta se deberán reservar al menos 2 noches continuas de alojamiento. Para contratar una sola noche en temporada alta, el pasajero lo puede hacer al momento de llegar a Huilo Huilo (walk-in), asumiendo el riesgo de no encontrar disponibilidad en el alojamiento.
- El pago de una Reserva se realiza por todos los días y servicios contratados. De esta forma, si el pasajero se retira antes o no consume parte de los servicios incluidos, no tendrá derecho a ser reembolsado por tales ítems, cualquiera sea la causa que origine tal circunstancia.
- Los programas que tengan incluidos transfers de entrada/salida a la Reserva son compartidos con otros pasajeros y funcionan sólo en los horarios y rutas indicadas en los informativos del programa. Si un pasajero quiere tomar un transfer fuera de estos horarios y rutas, o no compartir el transfer con otros pasajeros, entonces deberá contratar un servicio de transfers privados por un precio adicional.
- Huilo Huilo no se hace responsable por retrasos o impedimentos en la salida/llegada de los transfers regulares o privados causados por problemas de fuerza mayor ajenos a nuestra operación, tales como huelgas, cierres de camino, retraso o cancelación de navegaciones o vuelos, desastres naturales, etc. Cualquier gasto adicional en que incurran los pasajeros en tránsito hacia/desde Huilo Huilo debido a tales circunstancias correrán por cuenta del pasajero.

Sin perjuicio de lo anterior, Huilo Huilo realizará todos los esfuerzos posibles para apoyar a los pasajeros en tales circunstancias.

- Huilo Huilo se reserva el derecho de modificar o eliminar partes del itinerario de un programa si es necesario para asegurar el bienestar y protección de los pasajeros y/o de su personal.
- El pasajero, durante su estadía, se hace responsable de cumplir el reglamento de funcionamiento interno del alojamiento donde se está hospedando.

## 2. CAMBIOS Y ANULACIONES DE RESERVAS

- El cliente respetará todas las condiciones establecidas en la Reserva y cualquier modificación relativa a fecha, duración, servicios u otros deberá ser convenida con Huilo Huilo.
- Cualquier cambio o anulación a una reserva confirmada deberá enviarse al email [reservas@huilohuilo.com](mailto:reservas@huilohuilo.com)
- **Respecto de los CAMBIOS de Reservas:**
  - o Si se solicita cambio a la fecha de inicio del programa con 30 o más días de anticipación, el cambio no tendrá una multa asociada.
  - o Si se solicita cambio a la fecha de inicio del programa entre 29 y 15 días de anticipación, el cambio tendrá una multa equivalente al 10% del monto de la Reserva.
  - o Si se solicita cambio a la fecha de inicio del programa con menos de 15 días de anticipación, el cambio tendrá una multa equivalente al 15% del monto de la Reserva.
  - o Al solicitar el cambio, el cliente deberá pagar las tarifas vigentes a la fecha correspondiente a la nueva estadía.
- **Respecto de las ANULACIONES de Reservas:**
  - o Para anulaciones solicitadas con 30 o más días de anticipación, Huilo Huilo aplicará un cargo del 10% del monto de la reserva, que será cargado a la tarjeta dejada en garantía.

- o Para anulaciones solicitadas entre 29 días y 10 días de anticipación, se devolverá una suma equivalente al 50% del monto total de la Reserva.
- o Para anulaciones solicitadas con 9 o menos días de anticipación, el cliente no tendrá derecho a devolución del monto total que pagó por la Reserva.
- o Se considerará nula (no-show) una Reserva si cumplidas las 12:00 hrs del día siguiente al ingreso establecido en el contrato de Reserva del Programa, el cliente no se ha registrado en la recepción de los hoteles. En tal caso la habitación quedará a disposición del hotel.
- o Toda devolución de dinero será realizada durante los 30 días siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud de anulación de Reserva, mediante las siguientes vías:
  - Devoluciones Nacionales: cheque nominativo y cruzado, a nombre del contratante.
  - Devoluciones Internacionales: wire transfer en cuenta de banco internacional.
- o En el caso que Huilo Huilo haya otorgado servicios adicionales a un pasajero y que este se haya retirado sin pagarlos o pagándolos solo parcialmente, la empresa se reserva el derecho de cargar a la tarjeta de crédito dejada en garantía el saldo adeudado, sin necesidad de mediar autorización previa del cliente.

## II RESTRICCIONES Y CARGOS ADICIONALES

- El horario de check-in es desde las 15:00 hrs y el check-out hasta la 11:00 hrs.
- La demora en realizar el check-out conlleva a la compra automática de un suplemento de check-out tardío, que consiste en 3 horas adicionales para realizar el check-out (nuevo check-out hasta las 14:00 hrs) con un costo del 20% adicional del precio/noche de la habitación/cama de dicho alojamiento.
- Cualquier check-out después de las 14:00 hrs se cobrará como una noche adicional de estadía para el alojamiento respectivo a tarifa noche/desayuno.

- Si se desea hacer un check-in anticipado (early check-in), existe la opción de pagar el valor correspondiente al 20 % de la tarifa noche/desayuno de la habitación de dicho alojamiento, siendo el nuevo check-in a las 12:00 pm (sujeto a disponibilidad).
- Para habitaciones de uso por el día (day use) se ofrece una permanencia entre las 11:00 y 18:00 hrs, con el costo de un 50% de la tarifa noche/desayuno de la habitación respectiva.
- En cada habitación sólo se pueden hospedar el número de pasajeros establecidos en el reglamento interno del alojamiento respectivo.
- No se aceptan el ingreso de mascotas de ninguna clase en la Reserva Biológica Huilo Huilo. La única excepción la constituyen canes de apoyo a no-videntes y cuyo permiso de ingreso se solicite con anticipación al personal de Reservas.
- En consideración de la Ley del Tabaco n° 20.660 del Estado de Chile y a nuestra política interna de sustentabilidad, la Reserva Huilo Huilo no permite el fumar al interior de ninguna de sus instalaciones, ya sean de alojamiento o de otra naturaleza. Si una persona es sorprendida fumando recibirá una multa de 2 Unidades Tributarias Mensuales. Huilo Huilo dispone de tres áreas especiales, adyacentes a los hoteles Montaña Mágica Lodge, Nothofagus Hotel & Spa y Reino Fungi Lodge, donde se permite fumar y se dispone de ceniceros.

### **III CONDICIONES PARA MENORES**

#### **1. DEFINICIONES**

- INFANTES: Menores entre 0 y 6 años.
- NIÑOS: Menores entre 7 y 12 años.
- ADOLESCENTES: Menores entre 13 y 17 años.
- ADULTOS: Mayores de 18 años.

#### **2. PRECIOS Y CONDICIONES DIFERENCIADOS**

- **INFANTES**

- Quedan liberados del pago, siempre que compartan la cama o habitación con el (los) adulto(s) acompañante(s), en aquellas habitaciones que la capacidad lo permita (ver siguiente apartado)
- Todo infante deberá compartir la habitación con un adulto, a menos que se trate de una habitación especial interconectada.
- En caso que la habitación sea ocupada por un solo adulto con uno o varios infantes, el servicio al adulto se cobrará en base a ocupación single.
- La alimentación para el infante está liberada del pago para aquellos servicios incluidos en la tarifa del (los) adulto(s) acompañante(s). Resto de la alimentación se cobrará a precio normal, según corresponda.

- **NIÑOS**

- Disfrutan de un 50% de descuento, siempre que compartan la cama o habitación con el (los) adulto(s) acompañante(s), en aquellas habitaciones que la capacidad lo permita (ver siguiente apartado)
- En caso que la habitación sea ocupada por un solo adulto con uno o varios niños, el servicio al adulto se cobrará en base a ocupación doble.
- En caso que el niño se hospede solo o con otro niño en una habitación adicional, entonces pagará la tarifa de un adulto, con tarifa single o doble, según corresponda.
- La alimentación incluida será la que corresponda al servicio contratado. Resto de la alimentación se cobrará según corresponda.

- **ADOLESCENTES**

- Para todos los alojamientos y servicios pagan la misma tarifa de un adulto.

## **IV CAPACIDAD DE HABITACIONES**

Este apartado se refiere a la capacidad de las habitaciones de los hoteles Montaña Mágica Lodge, Nothofagus Hotel & Spa, Reino Fungi Lodge y Nawelpi Lodge.

o **HABITACIÓN ESTÁNDAR**

Combinaciones posibles:

1 adulto y 2 infantes/niños.

2 adultos y 1 infante/niño.

Total 3 personas: los 3 comparten una cama matrimonial.

o **HABITACIÓN SUPERIOR / SUITE DE LUJO / NAWELPI**

Combinaciones posibles:

1 adulto y 3 infantes/niños.

2 adultos y 2 infantes/niños.

3 adultos y 1 infante/niño.

Total 4 personas: 3 personas en cama matrimonial compartida o en dos camas twin y 1 una persona en cama adicional.

\* Nawelpi Lodge no acepta infantes y solo acepta niños bajo circunstancias especiales.

o **HABITACIÓN SUITE / SUITE DE LUJO NOTHOFAGUS (solo matrimonial)**

Combinaciones posibles:

1 adulto y 4 infantes/niños.

2 adultos y 3 infantes/niños.

3 adultos y 2 infantes/niños.

Total 5 personas: 3 personas en cama matrimonial compartida o en dos camas twin y 2 personas en camas adicionales.