

# Condiciones Hoteleras Invierno 2019

Fechas Hotel Nevados y Alto Nevados.

Las fechas de inicio y término de cada periodo se encuentran incluidas en el cálculo de la temporada. Las fechas de temporada Hotelera no son necesariamente las mismas que las temporadas del Centro de Ski Nevados de Chillán. Las fechas aplican a ambos hoteles.

## DEFINICIÓN DE TEMPORADAS

<b>TEMPORADA BAJA 2019</b>
Del 27 de Junio al 11 de Julio
Del 28 de Julio al 14 de Agosto
Del 18 de agosto al 17 de Septiembre
Del 22 de Sept al cierre temporada*
<b>TEMPORADA ALTA 2019</b>
Del 12 de Julio al 27 de Julio
Del 15 de Agosto al 17 de Agosto
Del 18 de Septiembre al 21 de Sept.

\* Cierre de temporada pronosticado para el 29 de Septiembre

Condiciones generales de alojamiento Hotel Nevados.

- Las edades al día del check-in distribuyen a los pasajeros en categorías, como sigue:

0 - 5 años: Infante

6-12 años: Niño

13 y más años: Adulto

- Noches de alojamiento en Hotel Nevados en tipo de habitación seleccionada y categoría según edad al día del check-in.
- Todas las tarifas en CLP incluyen IVA. Tarifas en USD no lo incluyen.
- Solo están exentos de pago de IVA pasajeros extranjeros con voucher de extranjería acreditando que están por turismo.
- Los servicios de alimentación son siempre en el restaurant Nevados. El horario de los servicios es fijo y pueden ser verificados en el mismo restaurant, en servicio al cliente o recepción. (Desayuno: 8:00 - 9:45; Almuerzo: 13:00 - 14:45; Cena: 20:00 -

21:45). El horario final de cada servicio marca la última reposición. Durante la temporada de invierno existe la posibilidad de cambio de horarios de comidas.

- Libre acceso a las piscinas termales del Hotel Nevados en los horarios (8:00 - 22:00)

El uso de gorra de baño es obligatorio. Esta puede adquirirse en el Spa Nevados y tiene un valor de 3000 CLP.

- Existe servicio de guardería durante Julio. Este está disponible exclusivamente para huéspedes. Los horarios son: 10:30 - 13:00, 14:30-19:00, 21:00 - 23:00. La edad de los niños va desde los 4 - 6 años cumplidos a la fecha del check-in. Para agosto y septiembre puede variar según ocupación.
- Uso gimnasio. Horario gimnasio: 9:00 - 21:00.
- Estacionamiento gratuito al aire libre. Dependiendo de la ocupación, su estacionamiento puede quedar un poco alejado de la entrada del hotel Nevados. EL hotel Nevados no tiene cámaras en los estacionamientos. El hotel no se hace responsable de daños o robos en los estacionamientos.
- El hotel dispone Wi-Fi en las áreas comunes (Salas de estar y bar).
- Programa de animación. Las actividades varían diariamente. Son avisadas en las pantallas del interior del Hotel, en los informativos entregados por el mismo departamento en murales informativos y durante la cena.
- Todas las habitaciones cuentan con TV Cable, amenities.
- El horario de check-in es a las 16:00 horas. Para hacer el check-in es necesario portar pasaporte o cédula de identidad válida a la fecha de este. Esto incluye a niños, infantes y pasajeros. Las 16:00 horas marca el horario de entrega de habitaciones por parte de Nevados de Chillán. El horario de check-out máximo es a las 12:00 horas. Este el horario de entrega de las habitaciones por parte de los huéspedes a Nevados de Chillán y para hacer el cierre de cuentas. Después del cierre de cuentas no se pueden hacer cargos a la habitación.
- Al momento del check-in, en caso de existir un saldo con respecto al total de su cotización, este deberá ser pagado en su totalidad en ese momento.
- Los pasajeros son libres de llegar antes del horario de check-in. Sin embargo, no se les asegura que se les entregue sus habitaciones antes de las 16:00. Cualquier servicio comienza después de las 16:00 horas. Esto incluye los cargos a las habitaciones. Los pasajeros pueden seguir utilizando las dependencias del hotel hasta las 19:00 horas una vez realizado el check-out.
- Existe el late check-out. Este debe ser agendado el mismo día del check-out. No hay reservas y siempre está sujeto a disponibilidad hotelera. El valor es de 35.000 CLP y permite extender la estadía dentro de la habitación hasta las 15:00.
- En caso de no respetar el horario de check-out, se aplicarán las siguientes multas:
  - 12-15: 35.000 CLP
  - 15 en adelante: Estadía completa. Sin derecho extensión de la estadía.
- No hay reembolso o cambios por no uso de servicios contratados con anterioridad.
- Si por alguna razón el pasajero llega después del servicio de cena, no hay reembolsos ni cambios por otros productos o servicios.

- Es responsabilidad del pasajero planificar la llegada a tiempo para ocupar los servicios contratados.
- Existe una habitación de tránsito para guardar las valijas y equipos de los pasajeros que lleguen antes del check-in y que deseen quedarse después del check-out.

**Reglas habitación de tránsito.**

1. - **Reglas habitación de tránsito:**
2. - **Es un lugar, donde los propios huéspedes pueden almacenar transitoriamente su equipaje. Es un lugar público.**
3. - **Huésped entra y sale acompañado con el personal del hotel**
4. - **La función de esta habitación no cumple con la definición de guarda equipaje con personal responsable; por lo tanto el hotel declina de toda responsabilidad por pérdidas eventuales.**

- No se admiten mascotas de ningún tipo. Animales no humanos no se consideran familiares. En el caso de ingreso de mascota dentro de las instalaciones el hotel cobrará multa de US \$300.00 como cargo de limpieza de habitación.
- Se prohíbe fumar dentro del recinto del Hotel Nevados (habitaciones y espacios comunes cerrados) según la disposición de la ley 20.660. Cualquier persona que infrinja estas disposiciones, arriesga un cargo de multa de US \$ 300.00 por concepto de recuperación de área afectada.
- Para poder cargar consumos extras a las habitaciones, es mandatorio tener una tarjeta de crédito válida y con cupo suficiente para hacer un cargo.
- Ningún plan incluye skipass. Se pueden ocupar Skipass de años anteriores mientras estén perfectas condiciones: Sin curvaturas evidentes y sin falta de material.
- El cierre de pistas y andariveles es responsabilidad del Centro de Ski Nevados de Chillán y en nada tiene que ver con la administración del Hotel.
- No es responsabilidad de hotel el traslado de pasajeros dentro del recinto del centro de Ski. Hay transporte disponible para subir directo a las pistas intermedias. El horario de este transporte puede verse afectado por el tráfico y las condiciones climáticas imperantes. Huéspedes pueden confirmar este horario diariamente.
- Nevados de Chillán no tiene servicio de cadenas.
- Nevados de Chillán no cuenta con servicios de transporte pasajeros.

## Planes Hotel Nevados

Todos los planes están afectos a las condiciones generales de alojamiento de Hotel Nevados del punto anterior.

### Plan solo alojamiento.

- Incluye solo alojamiento en la habitación y categoría seleccionada.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye Skipass.**

### Plan solo desayuno (B&B)

- Incluye alojamiento y desayuno por noche, por persona.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye skipass.**

### Plan cena y desayuno. (Nevados - Half Board)

- Incluye alojamiento, cena y desayuno por noche por persona. La primera comida siempre es la cena el día del check-in.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye skipass.**

### Plan cena,desayuno,almuerzo, carga. (Full)

- Incluye alojamiento, cena, desayuno y almuerzo por persona por noche. La primera comida siempre es la cena el día del check-in. La última comida es el almuerzo el día del check-out.
- Incluye la carga de la skipass a partir del día siguiente del check-in. **No incluye skipass.** Si llegase antes del horario del check-in, los pasajeros incluidos en la reserva puede acceder al ticket preferencial de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado.

## Condiciones generales de alojamiento Hotel Alto Nevados.

- Las edades al día del check-in distribuyen a los pasajeros en categorías, como sigue:

0 - 5 años: Infante

6-12 años: Niño

13 y más años: Adulto

- Noches de alojamiento en Hotel Alto Nevados en tipo de habitación seleccionada y categoría según edad al día del check-in.
- Todas las tarifas en CLP incluyen IVA. Tarifas en USD no lo incluyen.
- Solo están exentos de pago de IVA pasajeros extranjeros con voucher de extranjería acreditando que están por turismo.
- Los servicios de alimentación son siempre en el restaurant Alto Nevados. El horario de los servicios es fijo y pueden ser verificados en el mismo restaurant, en servicio al cliente o recepción. (Desayuno: 8:00 - 9:45; Almuerzo: 13:00 - 14:45; Cena: 20:00 - 21:45). El horario final de cada servicio marca la última reposición. Durante la temporada de invierno existe la posibilidad de cambio de horarios de comidas.
- Existe servicio de guardería durante las vacaciones de mes de Julio. Este está disponible exclusivamente para huéspedes. El horario es de 13:00 - 19:30. La edad de los niños va desde los 4 - 6 años cumplidos a la fecha del check-in. Para agosto y septiembre puede variar según ocupación.
- Estacionamiento gratuito al aire libre. Dependiendo de la ocupación, su estacionamiento puede quedar un poco alejado de la entrada del hotel Alto Nevados. El hotel Alto Nevados no tiene cámaras en los estacionamientos. El hotel no se hace responsable de daños o robos en los estacionamientos.
- El hotel dispone de Wi-Fi en las áreas comunes (Salas de estar y bar).
- Programa de animación. Las actividades varían diariamente. Son avisadas en las pantallas del interior del Hotel, en los informativos entregados por el mismo departamento y durante la cena.
- Todas las habitaciones cuentan con TV Cable, amenities.
- El horario de check-in es a las 16:00 horas. Para hacer el check-in es necesario portar pasaporte o cédula de identidad válida a la fecha de este. Esto incluye a niños, infantes y pasajeros. Las 16:00 horas marca el horario de entrega de habitaciones por parte de Nevados de Chillán. El horario de check-out máximo es a las 12:00 horas. Este el horario de entrega de las habitaciones por parte de los huéspedes a Nevados de Chillán y para hacer el cierre de cuentas. Después del cierre de cuentas no se pueden hacer cargos a la habitación.
- Al momento del check-in, en caso de existir un saldo con respecto al total de su cotización, este deberá ser pagado en su totalidad en ese momento.
- Los pasajeros son libres de llegar antes del horario de check-in. Sin embargo, no se les asegura que se les entregue sus habitaciones antes de las 16:00. Cualquier servicio comienza después de las 16:00 horas. Esto incluye los cargos a las

habitaciones. Los pasajeros pueden seguir utilizando las dependencias del hotel hasta las 19:00 horas una vez realizado el check-out.

- Existe el late check-out. Este debe ser agendado el mismo día del check-out. No hay reservas. El valor es de 35.000 CLP y permite extender la estadía dentro de la habitación hasta las 15:00.
- En caso de no respetar el horario de check-out, se aplicarán las siguientes multas:
  - 12-15: 35.000 CLP
  - 15 en adelante: Estadía completa. Sin derecho extensión de la estadía.
- No hay reembolso o cambios por no uso de servicios contratados con anterioridad.
- Si por alguna razón el pasajero llega después del servicio de cena, no hay reembolsos ni cambios por otros productos o servicios.
- Es responsabilidad del pasajero planificar la llegada a tiempo para ocupar los servicios contratados.
- Existe una habitación de tránsito para guardar las valijas y equipos de los pasajeros que lleguen antes del check-in y que deseen quedarse después del check-out.

#### **Reglas habitación de tránsito.**

#### **Reglas habitación de tránsito:**

- 1. Es un lugar, donde los propios huéspedes pueden almacenar transitoriamente su equipaje. Es un lugar público.**
  - 2. Huésped entra y sale acompañado con el personal del hotel**
  - 3. La función de esta habitación no cumple con la definición de Guarda equipaje con personal responsable; por lo tanto el hotel declina de toda responsabilidad por pérdidas eventuales.**
- No se admiten mascotas de ningún tipo. Animales no humanos no se consideran familiares. En el caso de ingreso de mascota dentro de las instalaciones el hotel cobrará multa de US \$300.00 como cargo de limpieza de habitación.
  - Se prohíbe fumar dentro del recinto del Hotel Alto Nevados (habitaciones y espacios comunes cerrados) según la disposición de la ley 20.660. Cualquier persona que infrinja estas disposiciones, arriesga un cargo de multa de  
  
US \$ 300.00 por concepto de recuperación de área afectada.
  - Para poder cargar consumos extras a las habitaciones, es mandatorio tener una tarjeta de crédito válida y con cupo suficiente para hacer un cargo.
  - Ningún plan incluye skipass. Se pueden ocupar Skipass de años anteriores mientras estén perfectas condiciones: Sin curvaturas evidentes y sin falta de material.
  - El cierre de pistas y andariveles es responsabilidad del Centro de Ski Nevados de Chillán y en nada tiene que ver con la administración del Hotel.
  - No es responsabilidad de hotel el traslado de pasajeros dentro del recinto del centro de Ski. Hay transporte disponible para subir directo a las pistas intermedias. El horario de este transporte puede verse afectado por el tráfico y las condiciones climáticas imperantes. Huésped puede confirmar este horario diariamente.

- Nevados de Chillán no tiene servicio de cadenas
- Nevados de Chillán no cuenta con servicios de transporte pasajeros

## Planes Hotel Alto Nevados

### Plan solo alojamiento.

- Incluye solo alojamiento en la habitación y categoría seleccionada.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye Skipass.**

### Plan solo desayuno (B&B)

- Incluye alojamiento y desayuno por noche, por persona.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye skipass.**

### Plan cena y desayuno. (Nevados - Half Board)

- Incluye alojamiento, cena y desayuno por noche por persona. La primera comida siempre es la cena el día del check-in.
- Tiene la opción de comprar un ticket, por pasajero, por noche. El valor preferencial es de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado. **No incluye skipass.**

### Plan cena,desayuno,almuerzo, carga. (Full)

- Incluye alojamiento, cena, desayuno y almuerzo por persona por noche. La primera comida siempre es la cena el día del check-in. La última comida es el almuerzo el día del check-out.
- Incluye la carga de la skipass a partir del día siguiente del check-in. **No incluye skipass.** Si llegase antes del horario del check-in, los pasajeros incluidos en la reserva puede acceder al ticket preferencial de 25.000 CLP. Este ticket no es transferible ni comercializable. En caso de hacerlo, será bloqueado.

## Servicios con cargo adicional Hotel Nevados y Hotel Alto Nevados

- Todos los servicios no nombrados explícitamente tienen cargo adicional.
- Ningún servicio incluye propina.

## Reservas Hotel Nevados y Alto Nevados

### Reservas vía telefónicas o e-mail:

Se considera una reserva confirmada cuando se ha hecho una transferencia de dinero y ha recibido el correspondiente comprobante. El horario de trabajo del departamento de reserva es de lunes a viernes de 9:00 - 20:30 horas. Sábado y domingo de 9:30 a 14:30. Todo correo después de ese horario queda para el siguiente día. Teléfono: 600 6000 170. mail:

[reservas@nevadosdechillan.com](mailto:reservas@nevadosdechillan.com)

### Reservas vía web.

Las reservas vía web, una vez finalizada la transacción, envía un correo de comprobante. Esto implica que la reserva está confirmada. Condiciones de cancelación y anulación se encuentran en dicho correo.

### Reservas vía Booking

A las reservas realizadas por este canal se les hace un cargo a la tarjeta. Este cargo, por motivos de seguridad, se duplica. Pueden pasar hasta 72 horas (depende del banco) para que ese monto de seguridad sea liberado. Las tarifas de este canal siempre son sin IVA, por lo que este será agregado cuando corresponda. Los únicos que están exentos de este pago son los extranjeros con voucher de extranjería que lo valide como turista. Las condiciones de pago, cancelación y otros están en la web de Booking.



# Condiciones de cancelación y anulación Hotel Nevados y Alto Nevados.

## Anulaciones.

Todas las anulaciones deberán ser solicitadas a su operador de reservas con copia a [pacevedo@nevadosdechillan.com](mailto:pacevedo@nevadosdechillan.com). Sólo se considerará anulada la reserva una vez recibida la respuesta de anulación del departamento de Reservas de Nevados de Chillán. El departamento de Finanzas tendrá un plazo de 30 a 40 días hábiles para hacer la devolución solicitada. En caso de anulación se aplicarán las siguientes multas por cancelación: Desde la fecha de la reserva hasta 21 días antes de la fecha de llegada: Cancelación Gratuita. 20 días a 48 Hrs. Antes del check in del pasajero: 50% de lo abonado. 47 Hrs. A no Show: 100% de lo abonado.

## Situaciones Especiales.

### **Salidas Anticipadas:**

Si el pasajero realiza su salida (Check Out) antes de la fecha señalada en la reserva original, no se efectuarán descuentos, reembolsos o cambios de fecha por los días de su estadía que no fueron utilizados.

### **Llegadas Posteriores:**

Si el pasajero realiza el check in o entrada al Hotel uno o más días posteriores a la fecha de entrada original descrita en su reserva, no se efectuarán descuentos, reembolsos o cambios de fecha por los días de su estadía que no fueron utilizados, del mismo modo su estadía no correrá a los días posteriores de la forma de completar la cantidad de noches reservadas con anterioridad.

### **Extensión de Estadías:**

En caso de que el pasajero quiera extender su estadía, una vez realizado el check in debe indicar directamente la extensión a recepción y serán cobradas directamente la extensión de noches adicionales; dicha extensión es sujeta a disponibilidad Hotelera del momento.

### **Eventos y Promociones:**

Nevados de Chillán puede realizar eventos y promociones con valores, productos y descuentos no especificados en el tarifario, las que no son acumulables con las tarifas rack del Hotel y se encuentran sujetas a condiciones especiales de las promociones.

**Garantía por Falta de Nieve:**

En el evento de que el 100% de los andariveles no se encuentre funcionando por falta de nieve, se hará devolución del total de la reserva pagada. En el caso de que se encuentren funcionando menos del 25% de los andariveles el monto de la reserva o estadía podrá ser abonado a otra fecha durante la temporada de invierno. Alternativamente los pagos efectuados, también podrán ser acreditados a reservas en otras fechas. Crédito tendrá una validez de un año respetando la tarifa rack de la fecha a reservar.

**Cierre de Caminos:** El camino de acceso a la Cordillera de los Andes de la República de Chile, Ruta N-55 Camino a Pinto, se encuentra bajo la supervisión del Ministerio de obras públicas de Chile y es de su exclusiva responsabilidad despejar los caminos y realizar control de riesgos que se presenten por condiciones climáticas, sin perjuicio del apoyo que presta a dicho Ministerio, Nevados de Chillán no será responsable ni ninguno de los Consorcios que lo conforman, del cierre de caminos. En el caso de cierre de caminos, dispuesto por la autoridad, se condicionará de la siguiente forma: **Pasajeros que no puedan subir:** El pasajero será responsable de su estadía en la ciudad de Chillán u otra ciudad alternativa y el costo será de su cargo. Las noches no utilizadas mientras dure el cierre del camino, podrán ser abonadas a estadías futuras durante el transcurso del mismo año. **Pasajeros que no puedan bajar:** Si producto del cierre de caminos, los pasajeros no puedan descender desde Nevados de Chillán a la ciudad, tendrán un 50% de descuento de su estadía de noches adicionales mientras dure la restricción del camino por parte de la autoridad.

**TARIFAS SE ENCUENTRAN SUJETAS A MODIFICACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO DE MANERA UNILATERAL POR NEVADOS DE CHILLÁN. NEVADOS DE CHILLÁN RESERVA DERECHO A CUALQUIER TIPO DE CAMBIOS.**

