

## CONDICIONES DE RESERVA Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN

### A.- PROCESO DE COTIZACIÓN

El procedimiento para reservas se inicia con una solicitud escrita via correo electrónico o wasap institucional, donde debe indicarse una fecha en consulta, señalando día de entrada y salida, número de noches y capacidad de acogida requerida (n° de personas), la cual es respondida dentro de un plazo máximo de 48 hrs (excepto cuando existen problemas de conectividad en la zona).

La consulta es respondida por el mismo medio, confirmando disponibilidad de fechas, habitaciones y programas promocionales vigentes, otorgando además los datos de la cuenta bancaria para el abono del 50% requerido para el concreción de la reserva, después de lo cual el cliente tiene un determinado plazo para realizar el abono antes de que vuelva a liberarse la disponibilidad consultada.

### B.- ABONO Y RESERVAS

1. Para que la solicitud de fecha o programa sea procesada por Vortice Chile, el solicitante ha de generar un depósito del 50% de la cotización entregada, que se descontarán del precio total del programa. Vortice Chile no acepta ninguna solicitud sin la confirmación del pago de este depósito. Este depósito no es reembolsable salvo que, por cualquier circunstancia, Vortice Chile fuera incapaz de ofrecer al solicitante un servicio adecuado. En ese caso, éste recuperaría todo el dinero.

Los datos para la reserva son los siguientes (transferencia o deposito)

Razón Social: Sociedad comercial JyK limitada

Rut: 76.287.939-5

Banco: Estado

Cuenta: Corriente

Nº de cuenta corriente: 62500014585

Mail de confirmación: [info@vorticechile.com](mailto:info@vorticechile.com)

Mensaje: Abono 50% del programa "XXXXXXX, para N° Personas", o, "N° Noches en domo XXXX"

De igual forma es obligatorio enviar un aviso por email o whatsapp con el registro de la transferencia o el baucher del depósito según corresponda.

Si el cliente es extranjero o prefiere el pago con tarjetas de crédito, contamos con sistema de pagos electrónicos via Pay Pal, el cual se realiza enviando un link certificado de pago

Para cancelar la diferencia de los servicios se puede utilizar tarjetas de crédito, redcompra y efectivo una vez que llegues al establecimiento.

El Chek In en domos es a partir de las 14:30 hrs y el Chek Out como máximo se realiza a las 11:30 hrs. En caso de no haber reservas para el día siguiente, se puede pactar la extensión del chek out pagando una diferencia por hora extra. En el caso de cabañas o departamentos, el check in es a las 15:30 hrs y el check out a las 12:30 hrs

2.- Una vez en el establecimiento, el cliente debe pagar la diferencia del 50% restante del servicio cotizado (si corresponde), después de lo cual puede solicitar abrir cuenta para los complementos y consumos adicionales, todo lo cual puede ser cargado al final de su estadía para pago con tarjetas de crédito, débito o efectivo.

### **C.- CANCELACIONES**

La política de cancelaciones contempla la posibilidad de suspensión o postergación de una reserva.

Todas las cancelaciones o postergaciones deberán solicitarse por escrito y ser enviadas vía correo electrónico al email [info@vorticechile.com](mailto:info@vorticechile.com), teniéndose en cuenta las siguientes consideraciones:

Si realiza su cancelación 15 días antes de su fecha de llegada se reembolsará el 100% del abono o se dejará éste como abono para su próxima estadía (en caso de postergación)

Si realiza su cancelación de 7 a 14 días antes de su llegada, se reembolsará el 50% del abono o se dejará éste como abono para su próxima estadía (en caso de postergación)

Si realiza su cancelación de 3 a 6 días antes de su llegada, no se reembolsará el 25% del abono hecho para reservar (se pierde), quedando el 75% restante como abono para la postergación de la reserva en una nueva fecha. En caso de no poder haber recandelarización de fechas por parte del cliente, el abono se pierde en su totalidad.

Si realiza su cancelación de 0 a 2 días antes de su llegada, no se reembolsará el abono bajo ningún término.

#### Políticas especiales para temporadas altas

- Las cancelaciones en temporada alta (Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, Semana de Pascua, Acción de Gracias, Vacaciones de verano y de invierno, fiestas patrias y festivos), producirán un cargo del monto total de la reservación, sin derecho a reembolso, a menos que la cancelación se realice en un plazo superior a 15 días, casos donde puede aplicarse la repactación considerando el 50% del abono como prepago para una nueva fecha.

La salida prematura del hotel se tomará como cancelación y no habrá reembolsos. En el desafortunado caso de que un viajero enferme durante su estancia o se vea en la necesidad de recortar sus vacaciones son responsabilidad del pasajero.