



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTADÍA

Vigentes desde el 1 de Junio de 2026

Le damos la bienvenida a Parque Laguna de Zapallar. Las siguientes condiciones tienen por objeto proteger la tranquilidad, la seguridad y el entorno natural que compartimos con usted y con el resto de nuestros huéspedes. Al realizar una reserva, el titular declara conocer y aceptar estos términos, y se hace responsable de que todos los acompañantes de su grupo también los cumplan.

1. Reservas y pagos

- La reserva se confirma con un abono del 50% del valor total o con el pago total, según el tipo de tarifa elegida, dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud. Si el abono no se recibe en ese plazo, la reserva se libera automáticamente.
- El saldo se paga al momento del check-in, salvo en las tarifas de pago anticipado.
- Medios de pago aceptados: transferencia bancaria y Webpay.
- Toda reserva debe estar a nombre de una persona mayor de 18 años, quien será responsable de la estadía, del grupo y de los daños que pudieran producirse.
- Al momento del check-in se solicitarán los datos del titular: nombre, RUT o pasaporte, domicilio, teléfono y correo electrónico.
- Se emitirá boleta o factura según corresponda. Para factura, los datos deben entregarse antes del check-out.

2. Tipos de tarifa

Al reservar se elige una tarifa. Cada una tiene condiciones distintas de pago y cancelación:

- **Tarifa Estándar:** Admite cancelación y modificación hasta 7 días hábiles antes del ingreso. Si se cancela fuera de ese plazo, se cobrará como penalidad el 50% del valor total de la reserva.
- **Tarifa con desayuno:** Mismas condiciones de cancelación y modificación que la tarifa Estándar, e incluye desayuno para dos personas.
- **Tarifa No Reembolsable:** Pago anticipado del total, sin derecho a cancelación ni devolución. Admite modificación de fechas por una vez, sujeta a disponibilidad; si la nueva fecha tiene un valor mayor, se debe pagar la diferencia.
- Las tarifas son por cabaña y por noche, e incluyen entre 2 y 4 personas según la categoría de la unidad. Cada persona adicional tiene un costo de \$15.000 por noche, sujeto a la capacidad máxima de la cabaña.

3. Cancelaciones, modificaciones y no presentación

- Las cancelaciones deben solicitarse por escrito al correo reservas@parquelaguna.cl o al WhatsApp de recepción +56 9 9012 0999.
- **Cancelación con 7 días hábiles o más de anticipación:** Se devuelve el abono pagado.



- **Cancelación entre 7 días hábiles y 48 horas antes del ingreso:** Se cobra como penalidad el 50% del valor total de la reserva.
- **Cancelación con menos de 48 horas de anticipación:** No hay devolución del abono.
- Las tarifas marcadas como no reembolsables no admiten devolución, cualquiera sea el motivo y el plazo.
- Modificación de fechas: se acepta por una vez, sujeta a disponibilidad, solicitándola con al menos 7 días hábiles de anticipación. Si la nueva fecha tiene un valor mayor, se cobra la diferencia.
- No presentación (no-show): si el huésped no llega el día de inicio y no avisa, la reserva se cancela y no se devuelve lo abonado.
- Salida anticipada: no se devuelven las noches no utilizadas.

4. Check-in y check-out

- Check-in: desde las 15:00 hrs. Check-out: hasta las 12:00 hrs.
- Early check-in y late check-out están sujetos a disponibilidad y tienen un costo adicional de \$30.000. Deben solicitarse en recepción y confirmarse previamente; ante cualquier duda, consulte el valor vigente con nuestro equipo.
- Si tiene previsto llegar fuera del horario de recepción, avise con anticipación para coordinar su ingreso.
- Al momento del check-out debe informar su salida en recepción, para la revisión del alojamiento y la entrega de llaves.
- La permanencia en la cabaña después del horario de check-out, sin autorización previa, se cobrará como una noche adicional, según el valor de la temporada.

5. Capacidad, acompañantes y menores

- Cada cabaña tiene una capacidad máxima según su categoría, indicada al momento de reservar. Por razones de seguridad, no se permite alojar más personas que las declaradas en la reserva.
- El ingreso de personas no registradas debe autorizarse previamente en recepción. Las visitas pueden permanecer en el parque hasta las 23:00 hrs y no tienen acceso a la piscina.
- Los menores de edad deben estar siempre bajo la supervisión de un adulto responsable, especialmente en la piscina, los senderos y los sectores cercanos a la laguna.
- Disponemos de cuna y cama adicional bajo solicitud previa, sujeto a disponibilidad.

6. Normas dentro de la cabaña

- Traer agua para consumo personal.
- No arrojar papeles ni objetos al WC.
- No cubrir las pantallas blancas de la calefacción.
- No mezclar ni trasladar loza, utensilios, mobiliario ni ropa de cama entre cabañas.
- Las toallas y la ropa de cama son de uso exclusivo dentro de la cabaña y no deben sacarse a la piscina ni a las áreas comunes.
- No está permitido mover el mobiliario interior hacia el exterior.
- Por respeto al entorno, le pedimos cuidar el uso del agua y apagar luces y calefacción al salir.



7. Convivencia y ruidos molestos

- Horario de silencio: de 23:00 a 10:00 hrs. Durante ese período le pedimos mantener el volumen de música y conversaciones al mínimo, dentro y fuera de las cabañas.
- No se permiten fiestas, celebraciones ni eventos en las cabañas o sus terrazas sin autorización previa de la Dirección.
- El uso de parlantes y equipos de amplificación no está permitido en ningún sector del parque.

8. Piscina

- Uso exclusivo para huéspedes registrados, de 10:00 a 20:00 hrs.
- Parque Laguna no cuenta con salvavidas. El uso de la piscina es de exclusiva responsabilidad de cada huésped.
- Los menores de 10 años deben estar acompañados en todo momento por un adulto responsable.
- En la zona de descanso no se permite música fuerte, bebidas alcohólicas ni elementos de vidrio.
- Cada huésped debe traer su propia toalla de piscina. No se permite usar las toallas de la cabaña.
- No se permite el ingreso de mascotas al sector de piscina.

9. Servicios

- **Desayuno:** Disponible de 09:30 a 11:30 hrs en el Galpón, según la temporada. Las tarifas que lo incluyen cubren dos personas; las personas adicionales tienen un costo de \$11.900 por persona.
- **Restaurante:** Atiende de martes a jueves, de 09:30 a 19:00 hrs. El horario puede variar según la temporada; consulte en recepción. Se recomienda reservar.
- **Limpieza durante la estadía:** En estadías de más de 4 noches se realiza un cambio de sábanas y toallas sin costo al segundo o tercer día.
- **Limpieza diaria o cambios adicionales:** Servicio opcional, sujeto a disponibilidad y con costo adicional. Consulte el valor en recepción.
- **Uso de parrillas:** Solo en los sectores autorizados. No incluye carbón.
- **Estacionamiento:** Cada cabaña cuenta con su propio estacionamiento, que se le indicará al momento de la entrega de la unidad. El vehículo y los objetos dejados en su interior son responsabilidad exclusiva del huésped; el establecimiento no responde por daños, pérdidas ni robos.

10. Mascotas

- Somos un establecimiento pet friendly: se permite un máximo de 2 mascotas de tamaño pequeño por cabaña, informadas al momento de reservar.
- Sin excepción, las mascotas deben llevar correa en todas las áreas del parque.
- No está permitido el acceso de mascotas al restaurante, a la piscina ni a las áreas indicadas por la Dirección.
- No se permite dejar a la mascota sola dentro de la cabaña, ni que suba a camas, sillones u otro mobiliario.
- El dueño debe recoger las deposiciones de su mascota en todo el recinto.
- Cualquier daño causado por la mascota es responsabilidad de su dueño.



- Si la mascota ocasiona daños o deja la cabaña en condiciones que requieran una limpieza mayor, se cobrará un valor adicional de \$40.000, sin perjuicio del costo de reposición cuando el daño sea de mayor envergadura.
- Si una mascota daña las instalaciones o incumple estas normas, el establecimiento podrá solicitar el retiro del huésped junto a ella, sin derecho a reembolso.

11. Seguridad y prevención de incendios

Estamos insertos en un entorno natural de alta sensibilidad al fuego. El cumplimiento de estas normas es obligatorio:

- Prohibido fumar al interior de las cabañas y en todo espacio cerrado del establecimiento, así como en las cercanías de la vegetación, conforme a la Ley N° 19.419 y sus modificaciones, que regula las actividades relacionadas con el tabaco. La prohibición alcanza también a los cigarrillos electrónicos y dispositivos similares.
- Fumar al interior de una cabaña da lugar a un cargo adicional de \$100.000 por concepto de limpieza profunda y sanitización de la unidad, que se cobrará al huésped titular de la reserva.
- Si la infracción diera lugar a una multa cursada por la autoridad al establecimiento, su valor será traspasado al huésped responsable.
- Se permite fumar únicamente en terrazas y espacios comunes abiertos, utilizando los ceniceros dispuestos para ello. No arroje colillas al suelo.
- Prohibido encender fogatas, usar velas, inciensos o cualquier llama abierta dentro o fuera de las cabañas.
- Las parrillas solo pueden usarse en los sectores autorizados y nunca deben dejarse encendidas sin supervisión.
- Utilice la calefacción y los artefactos a gas según las instrucciones de la cabaña. Ante cualquier olor a gas, desperfecto eléctrico o falla, avise de inmediato a recepción.
- Cada cabaña cuenta con extintor. Familiarícese con su ubicación al llegar.
- En caso de emergencia, comuníquese con recepción al +56 9 9012 0999 y diríjase al punto de encuentro señalizado en el Galpón.

12. Daños y responsabilidad

- Los daños o roturas en mobiliario, utensilios, ropa de cama o instalaciones serán cobrados al huésped titular de la reserva, según el valor de reposición.
- La revisión se realiza al momento del check-out. Si se detecta un daño con posterioridad, el establecimiento podrá informarlo al huésped y cobrarlo.
- El huésped es responsable de la pérdida de las llaves; su reposición tiene un costo de \$6.590.

13. Objetos olvidados y objetos de valor

- El establecimiento no se hace responsable por dinero, joyas, equipos electrónicos u otros objetos de valor dejados en las cabañas o en las áreas comunes.
- Los objetos olvidados se guardan por 30 días. Pasado ese plazo, el establecimiento podrá disponer de ellos.
- El envío de objetos olvidados se realiza por cuenta y cargo del huésped.



14. Datos personales e imágenes

- Los datos personales entregados se utilizan únicamente para gestionar la reserva, emitir los documentos tributarios y cumplir las obligaciones legales del establecimiento. No se comparten con terceros ajenos a esos fines.
- El huésped puede solicitar el acceso, la rectificación o la eliminación de sus datos escribiendo a reservas@parquelaguna.cl.
- El parque cuenta con cámaras de seguridad en los sectores comunes. No existen cámaras en el interior de las cabañas ni en los sectores de uso privado.
- Ocasionalmente tomamos fotografías de las instalaciones para difusión. Si no desea aparecer en ellas, infórmelo en recepción.

15. Derecho de admisión y término anticipado de la estadía

El establecimiento se reserva el derecho de admisión. La Dirección podrá poner término anticipado a una estadía, solicitando la salida inmediata del huésped y su grupo sin derecho a reembolso, en caso de incumplimiento grave o reiterado de estas condiciones, daño a las instalaciones o al entorno, conductas que afecten la seguridad o la tranquilidad de otros huéspedes, o falta de respeto hacia el personal.

16. Caso fortuito o fuerza mayor

El establecimiento no será responsable por incumplimientos derivados de hechos ajenos a su control, tales como cortes de suministro eléctrico o de agua, temporales, incendios forestales, cierres de caminos o disposiciones de la autoridad. En esos casos se ofrecerá al huésped el cambio de fecha de su estadía.

17. Vigencia y contacto

- Estas condiciones rigen desde el 1 de octubre de 2026 y pueden ser actualizadas por el establecimiento. La versión aplicable es la vigente al momento de confirmar la reserva.
- Para consultas, actividades y panoramas, comuníquese con recepción al +56 9 9012 0999 o al correo reservas@parquelaguna.cl.

Gracias por cuidar este lugar con nosotros.