



Términos y condiciones

Hotel Dorys de Lourdes – All Inclusive

Estos términos y condiciones regulan la relación entre el huésped y el **Hotel Dorys de Lourdes**.

Al realizar una reserva, el huésped **acepta expresamente todas las condiciones aquí establecidas**.

No será posible completar el pago sin haber marcado la aceptación de estos términos.

Una copia será enviada al huésped al momento del **check-in**, junto con el acceso al *Dorys de Lourdes Handbook*, donde podrá consultarlos durante toda su estadía.

1. Naturaleza del servicio

El Hotel Dorys de Lourdes opera bajo un sistema **All Inclusive**, que comprende alojamiento, alimentación a la carta, bebidas seleccionadas, acceso a instalaciones y experiencias según disponibilidad y categoría de habitación.

Los valores estarán debidamente identificados e incluirán únicamente los servicios y/o productos especificados al momento de la compra.

Servicios externos y traslados

Los traslados desde y hacia **La Serena, La Higuera** u otros destinos, así como los servicios externos (cabalgatas, excursiones, paseos a Los Choros, visitas a observatorios u otras experiencias turísticas), **no forman parte del servicio All Inclusive**.

Estos servicios son ofrecidos por **proveedores externos**, bajo sus propias condiciones y responsabilidades.

El Hotel actúa solo como facilitador de información y no asume responsabilidad por demoras, cancelaciones o accidentes fuera de sus instalaciones.

Al contratarlos, el huésped acepta las políticas y tarifas del proveedor correspondiente.

Los valores publicados por el Hotel identificarán claramente qué servicios están incluidos y cuáles son adicionales.

2. Reservas, modificaciones y cancelaciones

Las reservas se consideran confirmadas una vez efectuado el pago y recibido el correo electrónico de confirmación.

Cualquier modificación o cancelación estará sujeta a las condiciones vigentes al momento de la solicitud y a la disponibilidad del hotel.

Política de cancelación:

- **Con 15 o más días de anticipación:** reembolso del 100%.
- **Entre 8 y 14 días:** reembolso del 50%.
- **Con 7 días o menos o en caso de no presentación (no show):** no hay reembolso.

Cualquier cambio de fecha se considerará una nueva reserva y estará sujeta a la tarifa vigente.

3. Check-in y check-out

- **Check-in:** desde las 15:00 hrs.
- **Check-out:** hasta las 12:00 hrs.
El incumplimiento del horario de salida puede generar un cobro adicional equivalente a una noche o fracción.
Los **early check-in** y **late check-out** estarán sujetos a disponibilidad y podrían tener costo adicional.
Al realizar el check-in, el huésped acepta todas las políticas internas del hotel.

4. Responsabilidad sobre menores de edad

Se considera **menor de edad** toda persona **menor de 18 años**.

El cuidado, seguridad y supervisión de los menores son **responsabilidad exclusiva de sus padres o tutores**.

No se permite el alojamiento de menores sin compañía de un adulto responsable o sin autorización escrita de sus representantes legales.

El hotel se reserva el derecho de negar ingreso o permanencia en caso de incumplimiento.

5. Política No Fumadores

El Hotel Dorys de Lourdes es un **establecimiento libre de humo de tabaco y derivados**. Solo se permite fumar en la **zona al aire libre designada**, equipada con mobiliario seguro y contenedores para colillas.

El humo proveniente de parrillas o asados controlados por el personal no se considera infracción a esta política.

Fumar en habitaciones, terrazas, pasillos u otras áreas no autorizadas implicará una **multa mínima de 10 UF**, más los costos por limpieza, desodorización, textiles u otros daños ocasionados.

Si el acto de fumar o el mal uso de colillas causa un incendio o daño en áreas verdes, el huésped será plenamente responsable de los costos de reparación y de cualquier intervención de emergencia.

6. Daños a instalaciones, bienes y autorización de eventos

El huésped declara conocer y aceptar que el Hotel Dorys de Lourdes podrá realizar eventos privados, corporativos o sociales dentro de sus instalaciones, los cuales pueden incluir música, montaje, tránsito de personal externo y actividades en horarios previamente autorizados por la administración.

Al confirmar su estadía, el huésped asume y autoriza la realización de dichos eventos, renunciando a reclamaciones por ruidos o molestias propias de estas actividades, siempre que el hotel mantenga el cumplimiento de las normativas locales de horario y ruido.

Todo daño causado a las instalaciones, mobiliario, equipos o bienes del Hotel, ya sea en habitaciones o espacios comunes, deberá ser cubierto en su totalidad por el huésped o visitante responsable.

El costo será determinado por la administración y cargado a la tarjeta de crédito registrada.

En caso de eventos privados o corporativos, el organizador asumirá responsabilidad por los asistentes y los daños ocasionados durante la actividad.

7. Restaurante y alimentación

- Cada huésped podrá seleccionar un plato principal por tiempo (entrada, fondo, postre) según menú disponible.
 - Los almuerzos y cenas deben reservarse antes de las **12:00 hrs** del mismo día para garantizar disponibilidad.
 - Los menús varían según temporada.
 - Las bebidas alcohólicas solo podrán consumirse en los espacios donde fueron servidas.
 - El consumo de alcohol está permitido exclusivamente para mayores de 18 años.
 - Los menores portarán un distintivo que impedirá el servicio de bebidas alcohólicas.
 - Los huéspedes deben informar alergias o restricciones alimentarias al momento del check-in o antes de cada comida.
-

8. Visitantes externos

Toda visita externa deberá registrarse en **Recepción**.

Los visitantes podrán acceder a un **pase diario o pulsera de visita** (con valor determinado por la administración), que les otorgará acceso limitado a las áreas autorizadas.

Cualquier persona no registrada o que acceda a zonas restringidas será invitada a retirarse inmediatamente.

El restaurante se reserva el derecho de admisión para personas no hospedadas.

9. Transporte

Los traslados internos o externos deben solicitarse con al menos **4 horas de anticipación** y están sujetos a disponibilidad de vehículo y conductor.

Los tiempos de traslado pueden variar según el tránsito o las condiciones climáticas, especialmente entre La Serena y el Hotel.

La velocidad se ajusta a la normativa vigente, y todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad.

Si se requiere silla para niños, debe solicitarse con **24 horas de anticipación**.

El hotel no será responsable por accidentes o demoras fuera de sus instalaciones o en servicios de terceros.

10. Spa

Cada huésped tiene derecho a una sesión diaria de spa, previa reserva y sujeta a disponibilidad.

Horario: 10:00 a 19:00 hrs.

La edad mínima de ingreso es de **16 años**.

El hotel podrá suspender el servicio por mantenimiento o condiciones operativas sin compensación económica.

11. Piscina

- Horario: **11:00 a 21:00 hrs.**
 - Antes de ingresar, los huéspedes deben pasar por la ducha.
 - Se prohíbe el uso de flotadores, salvo chalecos salvavidas.
 - La piscina cuenta con sectores de distinta profundidad, pero **no dispone de piscina exclusiva para menores**.
 - Los niños deben permanecer bajo supervisión adulta en todo momento.
 - Se prohíbe ingresar bajo efectos del alcohol, drogas u otras sustancias que alteren las capacidades físicas o pongan en riesgo la seguridad.
 - El incumplimiento de las normas dará lugar a la expulsión del área.
 - El uso fuera del horario establecido es bajo responsabilidad del huésped.
-

12. Sendero y mirador

El sendero hacia el mirador tiene pendiente pronunciada y no cuenta con supervisión permanente.

Se recomienda avisar en **Recepción** antes de realizar el recorrido y transitar con precaución.

El hotel no se hace responsable por accidentes o lesiones ocurridas durante el trayecto ni por el uso inadecuado del camino.

13. Espacios comunes y convivencia

- Se debe transitar con precaución, especialmente con vasos o copas de vidrio.
 - No se permite circular sin calzado ni en traje de baño fuera de las áreas de piscina.
 - No se pueden secar prendas o toallas en el exterior de las habitaciones.
 - Se considera **ruido molesto** cualquier sonido, música o comportamiento que perturbe el descanso de otros huéspedes, especialmente entre las **22:00 y 09:00 hrs.**
 - Cualquier reclamo o diferencia entre huéspedes debe dirigirse a **Recepción o Gerencia**, evitando confrontaciones directas.
 - No se permitirá maltrato, agresión o comportamiento ofensivo hacia el personal o los huéspedes.
 - El hotel **se reserva el derecho de admisión y permanencia.**
-

14. Mascotas

No se permite el ingreso ni la estadía de mascotas en ninguna dependencia del hotel.

15. Privacidad y protección de datos

El Hotel Dorys de Lourdes cumple con la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (Chile)**.

Los datos personales recopilados se usarán únicamente para la gestión de reservas y comunicaciones del hotel.

El sitio web utiliza cookies; al navegar, el huésped acepta su uso conforme a nuestra política de privacidad.

16. Medios de pago

- Se aceptan pagos mediante **WebPay, transferencia bancaria y PayPal** para reservas.
- Dentro del hotel, los pagos se realizan únicamente con **tarjetas bancarias**.
- Los valores se expresan en **pesos chilenos (CLP)**.
- Cargos por daños, multas o servicios adicionales se aplicarán directamente a la tarjeta de crédito registrada.

17. Responsabilidad limitada

El hotel no se hace responsable por pérdida, robo o daño de pertenencias personales. Se recomienda utilizar las cajas de seguridad disponibles en cada habitación. Objetos grandes pueden ser custodiados en recepción bajo registro.

El hotel no se hace responsable por daños a vehículos dentro o fuera del estacionamiento causados por terceros, fauna silvestre o fenómenos naturales.

Al ingresar, se podrá realizar una revisión fotográfica del vehículo.

En caso de daños provocados por personal del hotel, se efectuará una investigación y, si corresponde, se gestionará reparación o compensación.

18. Jurisdicción y ley aplicable

Estos términos se rigen por las **leyes de la República de Chile**.

Cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes de la ciudad de **La Serena**.