



# Políticas de hospedaje Keo Hotel

Para hacer más grata su estancia en Keo Hotel, le detallamos las siguientes políticas de hospedaje las cuales asumimos como reglamento.

Todos los huéspedes durante su estancia en nuestro establecimiento están sujetos a lo descrito en este documento que se considera un contrato de adhesión que se debe cumplir. Se regulan las formas, horarios y modo de uso de las instalaciones. Caso contrario, la gerencia y/o administración se reserva el derecho de admisión y permanencia.

## Prestación de servicio

La prestación de los servicios por parte de Keo Hotel, no se condiciona por razones de género, religión, raza, edad, nacionalidad, ideología política o condición.

- Se interpreta que nuestro huésped deberá comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, quedándose prohibido alterar el orden, hacer ruidos y acciones que incomoden o molesten a los demás huéspedes, así como también usar la habitación y el establecimiento en general para ejecutar cualquier acto y/o juegos prohibidos.

## Admisión y permanencia

La administración se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio de este, se podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente documento y/o a quienes no cumplan con los requisitos enumerados en él.

- Para recibir visitas en habitaciones de personas que no se encuentren alojadas, Keo Hotel se reserva el derecho de solicitar y hacer copia de la identificación del/os visitante/s, no obstante, BAJO NINGUN CASO, tiene la posibilidad de ingresar sin autorización del establecimiento y la documentación correspondiente.
- Los huéspedes serán responsables de todo daño causado a las cosas, mobiliarios, decoración, elementos, objetos e instalaciones, así como a personas durante su estadía tanto en las áreas comunes como dentro de las habitaciones.

## Ingreso:

- El huésped deberá respetar la capacidad de la habitación contratada y no podrá alojar en su habitación a personas ajenas a las registradas y/o visitantes.
- Todas las personas que acompañen al huésped o titular de la reserva deben ser registradas en la recepción y se requiere presentar documento de identificación, cédula de identidad, cédula de extranjería o pasaporte, para permitir el ingreso a la habitación.

## Horarios:

- · Check in: 16:00 hrs.
- · Check out: 12:00 hrs.
- · Earl check in: Válido únicamente fuera de temporada y sujeto a la disponibilidad del establecimiento.
  - · Antes de las 12:00. Se cobrará tarifa diaria.
  - · De 12:00 a 15:00. Se cobrará el 50% de la tarifa diaria.
- Late check out: Válido únicamente fuera de temporada y sujeto a la disponibilidad del establecimiento.
  - · Después de las 12:00. se cobrará el 50% de la tarifa.
  - · Después de las 16:00. deberá abonar la tarifa diaria.

## Generales:

- La administración no se responsabiliza por objetos olvidados o descuidados en zonas comunes.
- La administración se reserva el derecho, ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación por parte del cliente, a reclamar de éste la indemnización correspondiente. Para este fin el personal de limpieza hace un control diario del inventario de cada habitación.
- La administración declina toda responsabilidad por la pérdida de objetos de valor, joyas, dinero, documentos, pasajes u otros valores de cualquier clase conservados en la habitación, para ello se dispone de una caja de seguridad en cada habitación.
- La administración del establecimiento recomienda:
  - No dejar el equipaje desatendido.
  - Cerrar la puerta de su habitación al salir del mismo y tratar de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando sólo sea por un corto período.
  - Mantener la puerta cerrada cuando esté dentro de la habitación.
  - Por favor, utilice su caja de seguridad donde puede depositar todo objeto de valor y/o dinero en efectivo.
- La administración establece que todo daño o pérdida causada por el huésped a los bienes, inmuebles y enseres propiedad del establecimiento deberá pagarlo de acuerdo con el valor establecido por la administración en garantía solicitada previa a su reserva.

### **Menores de edad:**

El establecimiento hace completamente responsable al adulto por cualquier tipo de accidente, inconveniente y/o conducta que derive en riesgo para el menor de edad tanto en áreas comunes como dentro de la habitación.

- Los niños menores de 10 años deberán, en todo momento, encontrarse en compañía de un adulto responsable.
- Los niños menores de 10 años no deben salir SOLOS de su habitación, ni circular por pasillos, jardines, estacionamiento, área de spa o áreas comunes del establecimiento, si no se encuentran acompañados de un adulto responsable.
- LOS NIÑOS MENORES DE 14 años, no pueden ingresar al área de SPA, solo piscina de exterior.

### **Habitación:**

Es obligación del huésped abonar todo faltante, daño y/o rotura que se constate en su habitación a su egreso.

- El servicio de limpieza se brinda cada día, según requerimiento del huésped.
- El recambio de blancos (sábanas y fundas de almohada) se realizará cada dos días en estadías de más de 7 noches.
- Para efectivizar el servicio de limpieza se requiere que la habitación esté libre de huéspedes y/o mascotas.
- No se brinda recambio de toallas de ningún tipo fuera del establecimiento.
- En caso de dañar o ensuciar el edificio y/o el mobiliario general, así como las roturas varias, o pérdidas de control remoto del TV, el huésped deberá abonar el costo de las reparaciones y/o reposiciones por el daño.
- Las sábanas, frazadas, cubre colchones, cubre camas, pie de cama, toallas y alfombras que durante la estancia o bien a la salida se reporten como sucias, rotas o manchadas (sangre o cualquier otro tipo de líquido o sustancia); el huésped deberá pagar por el daño ocasionado, dependiendo del tipo y/o estado, siendo un porcentaje del daño o el total de su reposición.
- Las habitaciones son libres de humo: Únicamente se podrá fumar en el exterior del hotel.
- En caso de fumar en habitación se cobrará una penalización correspondiente al valor de una noche.
- La administración dispone que todos los pagos extras de este tipo se realicen de forma inmediata ante la recepción del establecimiento.
- No está permitido utilizar la habitación o zona de áreas comunes para juegos de azar prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes o reglamentos.
- No se podrá utilizar la corriente y los artefactos eléctricos instalados en la habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.

### **Capacidad máxima de las habitaciones:**

- Habitación single: Un adulto acompañado por un menor hasta 5 años.
- Habitación doble: Dos adultos, acompañados por un menor hasta 5 años.
- Habitación triple: Tres adultos, acompañados por un menor hasta 5 años.

- Suite King: Dos adultos, acompañados por un menor hasta 5 años.
- Suite familiar: Cuatro adultos, acompañados por un menor hasta 5 años.

### **Inventario de habitaciones:**

Las habitaciones se encuentran equipados con un estándar dispuesto por:

- Televisor, con su respectivo control remoto.
- Aire acondicionado.
- Velador.
- Lámpara de escritorio y velador.
- Baño completo.
- Caja fuerte.
- Cafetera.
- Frigo bar.
- Teléfono.
- Living completo en caso de Suite King.

### **Daños y roturas:**

Daños, roturas y/o sustracción de cualquier tipo de elemento, accesorio, y/o equipamiento que se verifique en las habitaciones o áreas comunes del establecimiento como consecuencia de un uso inadecuado o carencia de responsabilidad por parte del huésped, estarán sujetos al cargo de una penalidad económica equivalente al valor de la reposición, reemplazo o reparación del bien dañado, inutilizado o extraviado. Reservándose el hotel el derecho de cobrar dicho valor en cualquiera de nuestras formas de pago disponibles.

### **Desayuno:**

Nuestro desayuno es estilo Buffet. Se sirve en el Restaurante Patay, en primer piso de Hotel, a diario desde las 07:00 a 11:00. En caso de querer solicitar servicio de Room services este tendrá un costo adicional.

### **Normas de convivencia para el alojamiento con mascotas.**

En nuestro establecimiento son bienvenidas las mascotas, sin embargo, solicitamos leer todos los puntos con detenimiento.

- Se aplicará un cargo fijo diario por estadía de la mascota. Este cargo cubre la limpieza profunda que deberá realizarse en los pisos de la habitación al momento del check out. No se incluye la limpieza de manchas o deterioros en tapizados, colchas, mobiliario o equipamiento, que serán considerados adicionales o extras y deberán ser abonados por separado por el dueño de la mascota, de acuerdo con los costos que demande su limpieza, arreglo o reposición.
- Mascotas solo pueden ingresar a las áreas exteriores, como por ejemplo (Terraza, museo cactus, boulevard).
- Se aceptará hasta un máximo una mascota por habitación, la mascota no debe pesar más de 15 kg (razas pequeñas).
- Todas las mascotas deberán contar con su cartilla de vacunación, la cual puede ser solicitada por la administración ante cualquier eventualidad durante su estadía, de esta forma nos ayuda a evitar incomodidades y lograr un mejor control, en beneficio para todos los huéspedes.
- Deberá estar limpia de pulgas y garrapatas, al día con sus vacunas y libre de parásitos.
- Deberán contar con collar y correa, y será responsabilidad del dueño tenerla sujeta en todo momento y en cualquier área del establecimiento.
- La mascota no puede quedarse sola en ningún momento dentro de la habitación o en las áreas comunes. Si la mascota ocasionara ruidos molestos (tales como ladridos o maullidos) o incurriera en otras perturbaciones a la tranquilidad de otros huéspedes (tales como ataques o daños), se requerirá al dueño por única vez tomar medidas inmediatas para asegurar su cese. Si la situación se repitiera, la mascota deberá ser retirada del Hotel, sin excepción, aclarando que, si su dueño también decidiera abandonar el hotel, ello no dará lugar a reducción o devolución alguna en la tarifa y servicios contratados.

- Quedará a cargo exclusivo del dueño o guardián de la mascota el pago de cualquier indemnización de daños y perjuicios que la misma pudiera ocasionar a las personas o bienes del Hotel o de otros huéspedes.
- Es responsabilidad del dueño recoger las heces de su mascota y si fuera el caso, higienizar el lugar afectado.
- La habitación debe estar libre de mascotas al momento de realizarse el servicio de limpieza.

### **Servicio de Samay Spa:**

No está permitido el ingreso a circuito de agua a menores de 14 años (piscinas temperadas, hidromasaje, sauna seco y sauna húmeda). Menores de 14 años tienen acceso a piscina de exterior, ubicado en las afueras del spa.

- El servicio de masaje debe coordinarse a través de la recepción de Spa, sujeto a disponibilidad.
- Toallas y batas se entregan directamente en la recepción de spa, en caso de hurto o daños causados se cobrará el producto en su totalidad al momento del check out.
- No se pueden consumir alimentos o bebidas dentro de las piscinas y saunas.
- Barra de spa está disponible solo en temporada alta (15 de diciembre al 28 de febrero).
- Para la piscina climatizada y el jacuzzi, se requiere utilizar gorra de baño, ingresar y/o salir por los lugares reglamentarios, en forma tranquila, tomándose de las barandas, con el debido cuidado y cumpliendo las indicaciones de seguridad.
- Se deberá ducharse previo al ingreso.

### **Estacionamiento:**

El establecimiento cuenta con una playa de estacionamiento contiguo al hotel que permite albergar a un (1) vehículo por habitación, este no tiene recargo adicional a su tarifa por reserva.

- No contamos con estacionamiento techado.
- Se recomienda no dejar objetos llamativos en el interior de su vehículo, para evitar el robo de estos.

### **Objetos olvidados:**

En el caso de olvido de algún elemento u objeto dentro de la habitación puede comunicarse por correo electrónico: [reservas.ov@ovallecasinoresort.cl](mailto:reservas.ov@ovallecasinoresort.cl) en el término de 30 días y deberá gestionar su recogida, ya sea de manera personal o bien con una empresa de mensajería o algún tercero, el cual se solicitará documento de identificación para el respaldo de entrega.

- Pasados los 90 días, la administración del establecimiento definirá el destino de dicho objeto.
- El establecimiento no guarda por motivos de higiene y salubridad productos de alimentación o aseo olvidados en la habitación o en áreas del establecimiento.

### **Seguridad:**

Con el objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los huéspedes, este establecimiento dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente en pasillos y zonas comunes.

- No está permitido ingresar al hotel armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias químicas.
- No está permitido fumar dentro de las habitaciones.
- La administración no se hace responsable por objetos, elementos, y/o valores dejados fuera de su habitación y áreas públicas.
- No está permitido realizar cualquier actividad que entre en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales o que impida el normal goce y descanso de otros huéspedes del establecimiento.
- No está permitido provocar, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes, empleados o terceros, desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, inconductas

notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad que los huéspedes.

- No está permitido, conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes o perturben la tranquilidad del establecimiento.
- No está permitido actuar grosera o agresivamente contra otros huéspedes, empleados o público en general.
- No está permitido retirar del establecimiento objetos o bienes de pertenencia de este, ya sea de la habitación u otros.
- No está permitido realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica y/o física de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado del complejo.
- No está permitido dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y/o suministros del establecimiento, o de cualquier otro destinatario de este.
- No está permitido el ingreso al establecimiento ni a la habitación, a personas ajenas a la reserva, visitantes y/o acompañantes.
- No está permitido ejecutar, promover o incentivar actos discriminatorios contra otros huéspedes, empleados o terceros del complejo.

**Para toda sugerencia, queja o felicitación ponemos a disposición el Libro que se encuentra a disposición en la recepción del establecimiento.**

### **Modificación o cancelación de reservas:**

Las modificaciones y cancelaciones de reservas deben ser vía correo electrónico [reservas.ov@ovallecasinoresort.cl](mailto:reservas.ov@ovallecasinoresort.cl)

- Si la cancelación de la reserva se realiza antes de las 48 horas previas a la fecha de ingreso, este no tendrá recargo por concepto no show.
- Si la cancelación se realiza dentro de las 48hs previas a la fecha de ingreso, no se realiza devolución ni acreditación, quedando el importe abonado al momento como penalidad por la cancelación.

### **Termino de finalización de reservas:**

- Por violación de las políticas descrita en este documento.
- Por cometer el huésped faltas a la moral o hacer escándalos que perturben a los demás huéspedes.
- Por ausencia del huésped/es en el establecimiento por más de cuarenta y ocho (48) horas sin presentar previo aviso o advertencia.
- Por falta de pago en la forma convenida.
- Por conducta inapropiada y/o faltas de respeto al personal.
- La administración no se responsabiliza por el incumplimiento del contrato cuando el servicio no pueda ser brindado por razones de fuerza mayor como: incendios, desastre natural, factores climáticos adversos, cortes de energía de la zona, cortes de agua de la zona, disturbios populares y otros.
- La utilización de todas las instalaciones del establecimiento deberá realizarse en forma adecuada al tipo de cosa o servicio de que se trate, cuidando las mismas y de acuerdo con las reglas específicas de su funcionamiento. Dicha utilización podrá estar limitada en el caso que existan sectores restringidos y/o de uso exclusivo del personal del establecimiento.
- Terminado el contrato de hospedaje por cualquiera de las causas listadas, si el huésped se negara a desocupar la habitación o retirarse del establecimiento sin haber realizado su check out por recepción; la gerencia y/o administración podrá requerir el auxilio de las autoridades correspondientes para ejecutar el desalojo sin ningún trámite adicional.

### **Se concluye y destaca que:**

El contenido del presente documento en modo alguno podrá interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus huéspedes, empleados o terceros, la excelencia y calidad de servicios del establecimiento.

En ningún caso podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento consciente de las características de este, de la facultad que posee la administración de agregar políticas que complementen lo aquí establecido.

Esta facultad es propia de su derecho de propiedad y de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes.

## **La administración.**

