

## Preguntas Frecuentes

### **1.- ¿Dónde puedo hacer mis reservas?**

Las reservas se pueden hacer en cualquier sucursal de Caja Los Andes en plataforma de atención de público o a través de Call Center fono: 600 510-0000.

### **2.- ¿Cuáles son los descuentos a los que puedo optar como afiliado a Caja los Andes?**

Los descuentos de cada afiliado dependerá de: Renta promedio afiliado, N° de cargas familiares, antigüedad del afiliado en la Caja, número de noches de alojamiento y residencia en zonas extremas.

Recomendamos utilizar la calculadora de descuentos <http://www.cajalosandes.cl/Publico/turismo.html>

### **3.- ¿Cuántos días tengo para pagar una reserva antes de que se desista?**

El plazo para abonar es de 48 hrs. después de este periodo si no hay pago igual o superior al 50% la reserva se desistirá automáticamente.

### **4.- ¿Qué medios de pago tienen habilitados para cancelar una reserva?**

Los medios de pago son efectivo, cheque al día, crédito de turismo y transferencia bancaria "oficina personas" que estará disponible en oficina virtual.

### **5.- ¿Puedo pagar reservas directamente en los centros Vacacionales?**

Las reservas deben ser pagadas en su totalidad 48 hrs. antes de la fecha de inicio de su reserva.

### **6.- ¿Qué documento debo recibir al momento de hacer una reserva?**

Cada reserva tiene asociada una orden de servicio o voucher, que es un documento que acredita la reserva, y que incluye datos personales, condiciones de uso, regulaciones y prohibiciones, además, de la boleta con abono del 50% o por el total.

### **7.- ¿Cuál es el horario para los desayunos?**

El desayuno se servirá en el comedor del hotel de 08:30 a 10:30 hrs. Para los huéspedes que se alojan en el módulo hotel.

### **8.- ¿Esta Incluido el desayuno en la reserva de cabañas?**

Para los pasajeros alojados en cabañas no está incluido el servicio.

### **9.- ¿Se puede ir con una persona adicional?**

Si, solo si el adicional es un niño de entre 2 y 12 años de edad, siempre y cuando comparta cama con sus padres. En este caso se permitirá 1 pasajero adicional por dependencia. El valor por su alojamiento es de \$ 8.000 diarios.- monto que deberá ser pagado directamente en el Recinto, el desayuno se paga directamente a la concesionaria.

### **10.- ¿Puedo entregar mi reserva a un familiar o a un amigo?**

En el caso de familiares directos (Esposa e Hijos) estos pueden hacer uso de este beneficio del titular siempre y cuando estén acreditadas como cargas familiares en los registros de la Caja, familiares no directos o amigos no pueden hacer uso de la reserva porque es personal e intransferible.

### **11.- ¿Puedo ingresar al recinto con mascotas?**

Según disposiciones sanitarias está prohibido ingresar con mascotas a los recintos hoteleros a excepción de **Perros Lazarillos debidamente inscritos** los cuales pueden acompañar a su propietario de acuerdo a lo estipulado por la legislación vigente.

### **12.- ¿Puedo hacer cambios de fecha de la reserva durante mi estadía?**

Solo si el cambio es para aumentar la estadía, situación que esta sujeta a disponibilidad de habitaciones.

### **13.- ¿Si surge una emergencia de tipo personal puedo abandonar el hotel y solicitar devolución del dinero pagado?**

Los pasajeros se pueden retirar ante imprevistos o emergencias. Para la devolución de los abonos se podrá realizar la devolución del dinero pagado siempre y cuando por razones descritas en orden de servicio.

### **14.- ¿Con cuantos días de anticipación puedo renunciar a una reserva?**

Antes de 15 días se devuelve la totalidad del monto pagado.

Antes de 7 días se devuelve el 50% de lo pagado.

Con menos de 7 días no se hacen devoluciones.

### **15.- ¿Se Puede hacer uso de las instalaciones de Huallilemu Sur si estoy hospedado en Huallilemu Norte?**

Sólo las canchas de tenis de Huallilemu Sur se pueden utilizar previa reserva en recepción, los demás servicios son de uso exclusivo de los huéspedes de cada recinto.

**17.- ¿Cuál es el horario de Check-in y Check-out?**

El check-in es a partir de las 15 hrs. Si por alguna razón el arribo es antes de la hora indicada el ingreso quedará pendiente si la habitación o cabaña está en proceso de limpieza.  
Check-Out es a las 11 hrs. horario que no es posible extender para facilitar labores de limpieza de las dependencias.

**18.- ¿Los pasajeros alojados pueden hacer uso de quinchos?**

Los huéspedes pueden hacer uso de los quinchos previo pago en recepción del valor de éstos, los valores se pueden consultar en cada Centro.

**19.- ¿Se pueden recibir visitas de terceros?**

Visitas de amigos o familiares pueden ser atendidas en áreas comunes como Lobby, recepción o restaurante, no se permite la recepción en otras dependencias.

**20.- ¿Los Centros Vacacionales cuentan con estacionamientos?**

Todos los Centros Vacacionales de Caja los Andes cuentan con estacionamiento privado y guardias de seguridad encargados de resguardar el perímetro de cada Recinto.

**21.- ¿Los huéspedes pueden solicitar el uso de los Caddy Car (carros de golf) para su traslado dentro del Centro?**

El uso de carros es exclusivo para labores de apoyo al personal de los Centros y traslado de maletas.

**22.- ¿Se realizan traslados desde los centros al aeropuerto o terminales de buses?**

Los servicios de la Caja no incluyen el traslado desde o hacia terminales o aeropuertos, si desea solicitar traslado recomendamos consultar el servicio de información turística disponible en la página Web de Caja Los Andes.

**23.- ¿Tienen disponible información turística y otras actividades?**

En cada Centro nuestros beneficiarios disponen de información de actividades culturales, gastronómicas, espectáculos, sitios de interés turístico y transporte; también puede acceder a esta información ingresando a nuestra página Web Turismo/ Centros Vacacionales.

**24.- ¿Puedo conectarme a Internet desde los Centros Vacacionales?**

Todos los centros cuentan con salas de computación con Internet el arriendo es de \$ 500 por hora este servicio se solicita en Recepción, para quienes poseen computadores Notebook esta disponible una red Wi-Fi en espacios comunes del hotel como sala estar, comedor y sala de juegos.

**25.- ¿Las habitaciones y cabañas cuentan con Tv satelital o por cable?**

El servicio de tv Satelital y tv por cable se encuentra habilitado en todas nuestros Centros Vacacionales.

**26.- ¿Hasta qué hora se puede utilizar el Sauna?**

El sauna funciona de 09:00 a 21:00 hrs. este servicio se solicita en Recepción y el ingreso es sin maquillaje ni cremas en el cuerpo.

**27.- ¿Qué precauciones debo tomar antes de ingresar a la Piscina Temperada?**

Uso de gorro que será entregado en Recepción. Queda prohibido correr, lanzarse piqueros, bombazos y cualquier otra pirueta peligrosa.

**28.- ¿A qué temperatura funciona la piscina temperada?**

Según disposiciones sanitarias vigentes la temperatura permitida es de 25° C

**29.- ¿Cuál es el horario de uso de la piscina temperada?**

Horario desde las 09:00 horas hasta las 23:00 Hrs.

**30.- ¿Cuál es el horario de uso de la sala de Juegos?**

La sala de juegos está disponible entre 09:00 a 24:00 hrs. Y exclusiva para mayores de 18 años.

**31.- ¿Cuál es el horario de los comedores?**

Desayuno de 08:30 a 10:30 Hrs.

Almuerzo: 13:00 a 15:00 Hrs.

Once: 17:00 a 19:00 Hrs.

Cena: 19:00 a 21:30 Hrs.

**32.- ¿Hasta qué hora puedo hacer una reserva para almuerzo?**

Las reservas se aceptan hasta las 12:00 horas.