

POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES

Cabañas Dejando Huella

Proveedor: Comercial Doña Anita II Limitada

RUT: 76.249.898-7

Nombre comercial: Cabañas Dejando Huella

Versión: 1.0

Vigencia: octubre de 2026

En Cabañas Dejando Huella queremos que cada estadía comience con tranquilidad, claridad y confianza desde el momento de realizar la reserva.

La presente política establece las condiciones aplicables a reservas, cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones, procurando compatibilizar los derechos de nuestros huéspedes con la necesidad de administrar responsablemente la disponibilidad de nuestras cabañas.

1. Definiciones

Para efectos de esta política se entenderá por:

Reserva: solicitud de alojamiento aceptada por Cabañas Dejando Huella y confirmada mediante el pago solicitado.

Garantía de Reserva: monto solicitado para bloquear la cabaña y las fechas seleccionadas, retirándolas de la disponibilidad para otros huéspedes.

El monto exacto de la Garantía de Reserva deberá ser informado expresamente antes del pago.

Salvo que se trate de una reserva de una sola noche, la Garantía de Reserva no podrá exceder el valor correspondiente a una noche de alojamiento de la reserva contratada.

Pagos adicionales: cualquier monto pagado por el huésped que exceda la Garantía de Reserva.

Saldo: diferencia pendiente entre el precio total de la estadía y los montos previamente pagados.

Check-in: fecha y hora establecidas para el inicio de la estadía. Salvo que la confirmación de reserva indique expresamente un horario diferente, se considerarán las 15:00 horas como horario de check-in.

2. Formación y confirmación de la reserva

Antes de efectuar el pago, el huésped tendrá acceso al precio total, características principales del servicio, condiciones de pago y a la presente Política de Reservas, Cancelaciones, Reprogramaciones y Devoluciones.

La reserva se considerará confirmada una vez que:

1. el huésped haya tenido acceso a las condiciones de contratación;
2. haya aceptado expresamente esta política;
3. haya efectuado el pago solicitado; y

4. Cabañas Dejando Huella haya enviado la correspondiente confirmación de reserva.

La Garantía de Reserva forma parte del precio total de la estadía y será descontada del saldo final.

La reserva quedará asociada a las fechas, tipo de cabaña, número de huéspedes, tarifa y demás condiciones señaladas en la confirmación.

3. Cálculo de los plazos de cancelación

Para evitar interpretaciones diferentes, todos los plazos establecidos en esta política se calcularán en horas corridas hacia atrás desde la fecha y hora programadas para el check-in.

Los días indicados corresponden a días corridos e incluyen sábados, domingos y festivos.

Para efectos de esta política:

- 15 días equivalen a 360 horas;
- 8 días equivalen a 192 horas; y
- 3 días equivalen a 72 horas.

La fecha y hora de recepción de la solicitud de cancelación o reprogramación será la registrada en el canal oficial utilizado para efectuarla.

4. Cancelación con 15 días o más de anticipación

Cuando la cancelación sea comunicada con 360 horas o más de anticipación al check-in, el huésped tendrá derecho a la devolución del 100% de los montos pagados.

5. Cancelación entre 8 y menos de 15 días de anticipación

Cuando la cancelación sea comunicada entre 192 y menos de 360 horas antes del check-in, el huésped podrá elegir entre:

Alternativa A: devolución

Se devolverá:

- el 50% de la Garantía de Reserva; y
- el 100% de los pagos adicionales realizados por sobre dicha garantía.

El 50% restante de la Garantía de Reserva será retenido como compensación por el bloqueo de disponibilidad y la menor oportunidad de comercializar nuevamente las fechas reservadas.

Alternativa B: reprogramación

El huésped podrá utilizar el 100% de los montos pagados como saldo a favor para reprogramar su estadía, conforme a las condiciones establecidas en esta política.

6. Cancelación entre más de 72 horas y menos de 8 días

Cuando la cancelación sea comunicada con más de 72 y menos de 192 horas de anticipación al check-in, el huésped podrá elegir entre:

Alternativa A: cancelación definitiva

La Garantía de Reserva no será reembolsada.

Cualquier pago adicional realizado por sobre la Garantía de Reserva será devuelto al huésped.

Alternativa B: reprogramación

El huésped podrá utilizar el 100% de los montos pagados como saldo a favor para reprogramar su estadía por una única vez, dentro de los seis meses siguientes a la fecha original de check-in y sujeto a disponibilidad.

7. Cancelación dentro de las 72 horas anteriores al check-in

Cuando la cancelación sea comunicada 72 horas o menos antes del check-in, no procederá la devolución de la Garantía de Reserva ni la reprogramación de la estadía.

Los montos pagados que excedan la Garantía de Reserva serán restituidos al huésped, salvo aquellos que correspondan a servicios adicionales solicitados específicamente por éste y que ya hayan sido efectivamente prestados o contratados de manera no recuperable para la empresa, cuando corresponda y sea legalmente procedente.

8. No presentación del huésped

Si el huésped no se presenta en la fecha reservada y no comunica previamente su cancelación, se considerará no-show.

El no-show tendrá las mismas consecuencias establecidas para las cancelaciones efectuadas dentro de las 72 horas anteriores al check-in.

La cabaña no estará obligada a mantenerse disponible durante las noches posteriores de una reserva de varias noches cuando no exista comunicación del huésped, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan.

9. Reprogramación de la estadía

Cuando esta política otorgue derecho a reprogramación:

1. podrá efectuarse una sola vez;
2. estará sujeta a disponibilidad;
3. la nueva estadía deberá realizarse dentro de los seis meses siguientes a la fecha original de check-in;
4. no se garantiza disponibilidad de la misma cabaña ni de la misma tarifa;
5. si la nueva tarifa es superior, el huésped deberá pagar la diferencia antes del inicio de la nueva estadía.

Si la nueva estadía tiene un valor inferior al saldo disponible, la diferencia permanecerá como crédito a favor del titular de la reserva y podrá utilizarse en otra estadía o servicios de Cabañas Dejando Huella dentro del período original de seis meses.

Dicho saldo no será automáticamente convertible en dinero, salvo que corresponda conforme a la legislación vigente.

Una reserva que ya haya sido reprogramada no podrá volver a ser reprogramada ni posteriormente transformarse voluntariamente en una solicitud de devolución, salvo que exista un incumplimiento atribuible a Cabañas Dejando Huella o un derecho legal que disponga lo contrario.

Si durante el período de seis meses Cabañas Dejando Huella no pudiera proporcionar ninguna alternativa razonable de disponibilidad por una causa exclusivamente atribuible a la empresa, el huésped podrá solicitar la restitución del saldo

pendiente.

10. Vencimiento del beneficio de reprogramación

Es responsabilidad del huésped solicitar oportunamente las nuevas fechas y utilizar su reprogramación dentro del plazo establecido.

Cuando el huésped no solicite o no utilice voluntariamente la reprogramación dentro de los seis meses señalados, el beneficio se entenderá vencido.

Lo anterior no será aplicable cuando la imposibilidad de utilizar la reprogramación sea imputable exclusivamente a Cabañas Dejando Huella.

11. Situaciones graves o excepcionales

Sin perjuicio de las condiciones generales anteriores, Cabañas Dejando Huella podrá, excepcionalmente y como medida comercial de buena voluntad, analizar situaciones graves y debidamente acreditadas, tales como:

- hospitalización del titular de la reserva;
- fallecimiento de un familiar directo;
- accidente grave;
- catástrofes;
- restricciones impuestas por la autoridad; u
- otras circunstancias objetivamente equivalentes.

Dependiendo de las circunstancias acreditadas, Cabañas Dejando Huella podrá ofrecer una reprogramación, extensión excepcional del saldo a favor u otra solución.

Esta facultad constituye una medida extraordinaria de atención al huésped y no genera automáticamente un derecho a devolución distinto de los establecidos en esta política o en la legislación vigente.

La aplicación de una excepción en un caso particular no obliga a conceder idéntica solución en situaciones futuras con circunstancias diferentes.

12. Condiciones meteorológicas

Las condiciones meteorológicas normales o previsibles para la temporada, tales como lluvia, frío, calor, nubosidad o viento, no constituyen por sí solas causal de devolución o cancelación sin costo.

Cuando un fenómeno extraordinario, una instrucción de autoridad o una condición objetiva hagan imposible o inseguro prestar el servicio o acceder al recinto, el huésped podrá elegir entre:

- reprogramar su estadía sin costo adicional; o
- solicitar la devolución de los montos correspondientes a los servicios que no puedan ser prestados.

13. Salida anticipada del huésped

Cuando el huésped decida voluntariamente finalizar su estadía antes de la fecha contratada, las noches y servicios reservados y no utilizados no generarán automáticamente derecho a devolución.

Esta disposición no se aplicará cuando la salida anticipada sea consecuencia de un incumplimiento atribuible a Cabañas Dejando Huella o cuando la legislación vigente establezca un derecho distinto.

14. Cancelación o incumplimiento atribuible a Cabañas Dejando Huella

Cuando por una causa atribuible a Cabañas Dejando Huella no sea posible prestar total o parcialmente el servicio contratado, el huésped podrá elegir, según corresponda, entre:

- reprogramar los servicios no prestados sin penalización;
- aceptar voluntariamente una alternativa equivalente; o
- recibir la devolución de los montos pagados correspondientes a los servicios que no pudieron ser prestados.

La aceptación de una alternativa deberá ser voluntaria y no implicará renuncia a derechos irrenunciables establecidos por la legislación chilena.

15. Promociones y tarifas especiales

Las promociones o tarifas especiales podrán establecer condiciones específicas de reserva, modificación o cancelación.

Cuando existan condiciones diferentes a esta política, deberán ser informadas de forma clara, destacada y previa al pago.

La sola denominación de una tarifa como “promoción”, “oferta” o similar no modificará automáticamente los derechos establecidos en esta política.

Cualquier condición especial deberá ser expresamente informada y aceptada por el huésped antes de contratar.

16. Derecho a retracto en reservas contratadas a distancia

Tratándose de servicios de alojamiento contratados mediante medios electrónicos o cualquier otra modalidad de contratación a distancia, Cabañas Dejando Huella dispone expresamente la exclusión del derecho a retracto, en los términos permitidos por la legislación chilena aplicable a la contratación de servicios.

Esta exclusión deberá ser informada al huésped de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible antes de la celebración del contrato y del pago, utilizando expresamente la expresión “derecho a retracto”.

La advertencia de exclusión será presentada además en el proceso de contratación, junto a la información del precio y características del servicio, de forma separada y visible.

La presente exclusión del derecho a retracto no limita los derechos del huésped frente al incumplimiento del servicio, falta de correspondencia con lo contratado ni otros derechos irrenunciables reconocidos por la legislación vigente.

17. Solicitud de cancelación o reprogramación

Toda solicitud deberá realizarse mediante un canal que permita dejar constancia de su fecha y hora.

El huésped deberá indicar, a lo menos:

- nombre del titular de la reserva;
- número o código de reserva, cuando exista;
- fecha programada de check-in;
- solicitud de cancelación o reprogramación; y
- datos necesarios para identificar la reserva.

Las solicitudes podrán realizarse a través del WhatsApp oficial de Cabañas Dejando Huella:

+56 9 4220 7284

La empresa podrá habilitar adicionalmente otros canales oficiales.

No se considerará como comunicación válida un mensaje enviado a cuentas personales de trabajadores, proveedores u otros canales que no hayan sido identificados oficialmente para estos efectos.

18. Devolución de dinero

Cuando corresponda una devolución conforme a esta política, Cabañas Dejando Huella la gestionará dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se encuentren disponibles los antecedentes necesarios para efectuarla.

La devolución se realizará preferentemente mediante el mismo medio de pago utilizado originalmente o mediante transferencia a una cuenta cuyo titular sea el titular de la reserva o la persona que efectuó el pago.

Los plazos propios de bancos, operadores de tarjetas u otros sistemas de pago posteriores al procesamiento de la devolución no dependen de Cabañas Dejando Huella.

Esta disposición no altera los plazos especiales que la legislación establezca obligatoriamente para determinados derechos del consumidor.

19. Aceptación previa de las condiciones

Antes de confirmar la reserva y efectuar el pago, el huésped deberá disponer de acceso claro, comprensible y fácilmente accesible a esta política, con posibilidad de almacenarla o descargarla.

La aceptación se efectuará mediante una acción expresa del huésped y no podrá presumirse por su silencio.

En reservas efectuadas mediante plataforma electrónica, el huésped deberá marcar una casilla de aceptación antes de continuar con el pago.

La casilla no deberá encontrarse premarcada.

Cabañas Dejando Huella conservará registro electrónico de, al menos:

- identificación de la reserva;
- versión de la política aceptada;
- fecha y hora de aceptación; y
- aceptación efectuada por el huésped.

20. Confirmación posterior de la contratación

Una vez confirmada la reserva, Cabañas Dejando Huella enviará al huésped una confirmación escrita mediante correo electrónico u otro medio previamente informado.

La confirmación contendrá o permitirá conservar de manera permanente las condiciones aplicables a la reserva y la versión de esta política aceptada por el huésped.

Las modificaciones posteriores de esta política no alterarán las condiciones ya aceptadas para una reserva previamente confirmada, salvo que:

- la modificación beneficie al huésped;
- ambas partes acuerden expresamente el cambio; o

- sea necesaria para cumplir una obligación legal imperativa.

21. Reservas efectuadas por WhatsApp, teléfono u otros canales

Cuando la contratación no se realice directamente mediante la plataforma de reservas, Cabañas Dejando Huella deberá igualmente proporcionar al huésped acceso a esta política antes de recibir el pago y deberá obtener una aceptación expresa de sus condiciones.

En contrataciones telefónicas deberán adoptarse medidas que permitan al huésped conocer y comprender las condiciones aplicables, especialmente cualquier exclusión del derecho a retracto.

El solo pago efectuado sin que previamente se hayan comunicado las condiciones exigidas por la legislación no reemplazará las formalidades obligatorias.

22. Prevalencia de la legislación vigente

Esta política regula las condiciones comerciales de cancelación y reprogramación de Cabañas Dejando Huella y no tiene por objeto limitar derechos irrenunciables establecidos por la legislación chilena.

Si una disposición de esta política fuese declarada inaplicable o contraria a una norma imperativa, dicha circunstancia afectará únicamente la disposición correspondiente en cuanto resulte necesario, manteniéndose las demás condiciones aplicables cuando jurídicamente puedan subsistir de manera independiente.

23. Identificación y contacto del proveedor

Comercial Doña Anita II Limitada

RUT: 76.249.898-7

Nombre comercial: Cabañas Dejando Huella

WhatsApp: +56 9 4220 7284

Sitio web: www.dejandohuella.cl

La información legal completa del proveedor, domicilio, medios de contacto y demás antecedentes exigidos por la normativa de comercio electrónico deberán mantenerse permanentemente disponibles para los huéspedes en los canales oficiales de contratación.

Cabañas Dejando Huella

Porque la tranquilidad de tu estadía también comienza antes de llegar.