

TÉRMINOS Y CONDICIONES

DE RESERVA Y ESTADÍA

LA BALLENERA

— Lodge frente al océano Pacífico —

Vigencia	20 de junio de 2026
Prestador	La Ballenera SpA RUT 78.434.305-7
Contacto oficial	info@laballenera.com

Estos Términos y Condiciones regulan las reservas directas, el ingreso y la estadía en La Ballenera. **Al efectuar una reserva, pagarla, aceptar estos términos o ingresar al establecimiento, el titular de la reserva declara haberlos leído, comprendido y aceptado, tanto para sí como para las personas incluidas en su reserva.**

1. Identificación del prestador

La Ballenera es operada por La Ballenera SpA, RUT 78.434.305-7, con domicilio en Av. Raúl Labbé 12.613, oficina 525, Lo Barnechea, Santiago, Chile.

El canal oficial de contacto es el correo electrónico info@laballenera.com.

El Lodge se encuentra ubicado en la comuna de La Ligua, localidad de La Ballena, en Costanera Catalina de Los Ríos, Lote 3F, Región de Valparaíso, Chile.

2. Naturaleza de la experiencia

La Ballenera es un Lodge emplazado en un entorno rural y costero, frente al océano Pacífico. Sus instalaciones comprenden carpas de alojamiento sobre plataformas, baños y duchas compartidos, cocina, fogón, parrillas, estacionamiento y áreas comunes.

Por su ubicación, los huéspedes deben considerar que el entorno presenta condiciones naturales propias del borde costero, incluyendo viento, arena, superficies irregulares, desniveles, plataformas elevadas, marejadas, lluvias, variaciones climáticas, fauna local y conectividad limitada.

Los huéspedes se obligan a actuar con prudencia, respetar la señalética, utilizar únicamente los espacios habilitados y seguir las indicaciones entregadas por el equipo de La Ballenera.

3. Reservas, tarifas y forma de pago

Las reservas directas podrán pagarse mediante transferencia bancaria o enlace de pago habilitado por La Ballenera.

La reserva quedará confirmada únicamente una vez recibido el pago del 100% del valor total de la estadía y enviada la confirmación escrita por parte de La Ballenera.

Todos los precios se expresan en pesos chilenos (CLP) e incluyen IVA, salvo que se informe expresamente una condición distinta antes de confirmar la reserva.

La reserva corresponde exclusivamente al número de huéspedes, fechas, tipo de alojamiento y servicios indicados en la confirmación. No se permitirá superar la capacidad máxima informada para cada unidad o reserva.

La persona titular de la reserva debe tener al menos 18 años de edad y será responsable de la conducta, cumplimiento de estas condiciones y daños causados por todos los huéspedes incorporados en su reserva.

4. Derecho a retracto y política comercial de cancelación

Para las reservas realizadas mediante medios electrónicos o a distancia, La Ballenera excluye expresamente el derecho a retracto legal, en los términos permitidos por la normativa aplicable a servicios, informándolo de manera previa a la contratación.

Sin perjuicio de lo anterior, La Ballenera ofrece la siguiente política comercial de cancelación:

- a. El huésped podrá cancelar su reserva y solicitar la devolución del 100% de lo pagado, siempre que la solicitud sea enviada por escrito al correo info@laballenera.com con, a lo menos, 24 horas de anticipación al horario de inicio del check-in de la reserva.
- b. En reservas cuyo check-in sea a las 15:00 horas, la solicitud deberá recibirse, como máximo, a las 15:00 horas del día anterior a la llegada.
- c. Si la cancelación se solicita dentro de las 24 horas previas al check-in, no procederá devolución alguna.
- d. En caso de no presentación del huésped, llegada tardía, salida anticipada, reducción de noches o abandono voluntario de la estadía, no procederá devolución total ni parcial del monto pagado.

5. Cambios de fecha

El huésped podrá solicitar un cambio de fecha sin cargo hasta 24 horas antes del inicio del check-in, sujeto a disponibilidad de La Ballenera.

El cambio deberá solicitarse por escrito a través del correo electrónico oficial. Una vez confirmado por La Ballenera, la reserva podrá reprogramarse manteniendo el monto pagado originalmente, salvo que las partes acuerden expresamente una condición distinta.

Las solicitudes realizadas dentro de las 24 horas previas al check-in quedarán sujetas a evaluación de La Ballenera y, de no ser aceptadas expresamente, no darán derecho a devolución ni reprogramación.

6. Fuerza mayor, condiciones climáticas y seguridad

Por tratarse de un Lodge ubicado en un entorno rural y de borde costero, existen circunstancias climáticas, de seguridad, acceso o fuerza mayor que pueden afectar la operación, tales como marejadas, vientos intensos, lluvias severas, incendios, cortes de camino, instrucciones de autoridad, emergencias, riesgos para la seguridad de las personas o condiciones que hagan insegura la prestación del servicio.

Cuando La Ballenera determine razonablemente que no es posible o seguro mantener una reserva, iniciar una estadía o continuar una experiencia programada, podrá suspenderla o cancelarla. En dicho caso, el huésped podrá elegir entre:

- a. Reagendar la estadía para una nueva fecha disponible; o
- b. Solicitar la devolución total de los montos pagados por los servicios que no hayan podido ser prestados.

Cortes ocasionales de energía, agua, conectividad u otros servicios básicos propios de un contexto rural podrán ocurrir por causas externas o de fuerza mayor. La Ballenera adoptará medidas razonables para mitigar sus efectos, pero estas situaciones no constituirán incumplimiento cuando sean ajenas a su control y no impidan sustancialmente la prestación de la estadía.

7. Horarios de ingreso y salida

El horario de check-in comienza a las 15:00 horas.

El horario máximo de check-out es a las 11:00 horas.

El huésped deberá respetar estos horarios para permitir la adecuada preparación de las instalaciones para los siguientes visitantes. Cualquier salida posterior deberá ser previamente autorizada por La Ballenera y estará sujeta a disponibilidad operacional.

Al momento del ingreso, La Ballenera podrá solicitar al titular de la reserva y a los huéspedes mayores de edad la presentación de un documento de identificación válido y la confirmación de los datos de la reserva.

8. Servicios incluidos y no incluidos

La estadía incluye, según disponibilidad y condiciones operativas:

- Uso del alojamiento reservado.
- Ropa de cama y toallas.
- Estacionamiento de cortesía.
- Uso de baños y duchas compartidos equipados.
- Uso de cocina y áreas comunes.
- Uso de fogón y parrillas habilitadas.
- Agua y cápsulas de café de cortesía al inicio de cada estadía.
- Actividades incluidas en el programa vigente del Lodge, cuando estas se encuentren disponibles y las condiciones climáticas y de seguridad lo permitan.

La estadía no incluye desayuno.

Las comidas, excursiones especiales, traslados, experiencias particulares, servicios de terceros, actividades no contempladas en el programa vigente y cualquier otro servicio distinto de los expresamente incluidos en la confirmación de reserva se cobrarán por separado.

La realización de actividades dependerá de la programación vigente, disponibilidad operacional, condiciones climáticas, seguridad del entorno y número de participantes. La Ballenera no garantiza la realización de una actividad específica en una fecha determinada.

9. Aseo, ropa blanca y orden de las instalaciones

La Ballenera no realiza aseo diario de las carpas, camas ni cambio de ropa blanca durante estadías de hasta cinco noches.

En reservas superiores a cinco noches, el huésped podrá solicitar servicio de aseo y/o cambio de ropa blanca, sujeto a coordinación y disponibilidad operacional.

Los huéspedes deberán mantener en condiciones razonables de orden y limpieza las carpas, baños, cocina, fogón, parrillas y demás áreas comunes después de utilizarlas.

10. Normas de convivencia

Con el objeto de proteger el descanso, la seguridad y la experiencia de todos los huéspedes, se establecen las siguientes reglas:

- a. El horario de silencio en las áreas comunes será desde las 23:59 horas hasta las 07:00 horas.
- b. Se permite música únicamente hasta el inicio del horario de silencio, siempre que su volumen no perturbe a otros huéspedes ni altere la tranquilidad del lugar.
- c. Están prohibidas las fiestas, eventos no autorizados y el ingreso de visitantes externos no registrados.
- d. Se permite el consumo responsable de alcohol propio, siempre que no afecte la seguridad, tranquilidad o integridad de otros huéspedes, trabajadores o instalaciones.
- e. No se aceptan mascotas, debido a la protección de la fauna local, el carácter delicado del entorno y la configuración del complejo de carpas.

- f. Está prohibido fumar dentro de las carpas, baños, duchas, cocina y cualquier espacio cerrado. Se podrá fumar únicamente en los sectores exteriores comunes habilitados, procurando no generar molestias, riesgos de incendio ni residuos en el entorno.
- g. Está prohibido encender fuego fuera de las zonas especialmente habilitadas para ello. El uso de fuego se limita al fogón y parrillas autorizadas por La Ballenera.
- h. No se permite el uso de velas, cocinillas personales, braseros, parrillas portátiles, estufas adicionales ni otros artefactos que generen llama, calor o riesgo de incendio dentro de las carpas o sectores no habilitados.

11. Menores de edad

La edad mínima para alojarse sin acompañamiento es de 18 años.

Los menores de edad deberán permanecer acompañados y bajo supervisión permanente de sus padres, madres, representantes legales o adultos responsables.

Los adultos responsables reconocen que las carpas se encuentran sobre plataformas con desniveles y altura, en un entorno costero y natural que puede presentar riesgos. Será responsabilidad exclusiva de los adultos supervisar a los menores, especialmente en plataformas, pasarelas, sectores de playa, roqueríos, fogón, cocina, estacionamiento y áreas comunes.

12. Uso de calefacción y electricidad

Las carpas disponen de calefacción a parafina. Por razones de seguridad, los huéspedes deberán cumplir estrictamente las instrucciones entregadas por el equipo de La Ballenera.

La calefacción deberá encenderse fuera de la carpa, siguiendo el procedimiento indicado por el personal, y luego ubicarse únicamente en la zona segura especialmente definida al interior de la carpa, entre la entrada y la cama.

Está estrictamente prohibido:

- Encender, recargar o manipular la calefacción dentro de la carpa.
- Cubrir la calefacción.
- Utilizar la calefacción para secar ropa, toallas u otros elementos.
- Cambiarla de ubicación sin autorización.
- Desactivar, manipular o cubrir la alarma de monóxido de carbono.
- Conectar calefactores eléctricos, hervidores, secadores de pelo u otros artefactos de alto consumo eléctrico dentro de las carpas.

Cada carpa cuenta con una alarma de monóxido de carbono. Ante cualquier activación, olor extraño, fuga, humo, desperfecto o duda respecto del funcionamiento de la calefacción, el huésped deberá apagarla si es seguro hacerlo, ventilar el lugar, salir de la carpa y contactar inmediatamente al equipo de La Ballenera mediante el correo electrónico oficial.

13. Entorno natural, playa y zonas no habilitadas

Los huéspedes deberán respetar la flora, fauna, dunas, playa, senderos, instalaciones y patrimonio natural del sector.

Está prohibido ingresar a sectores restringidos, plataformas no habilitadas, áreas privadas, zonas de riesgo, roqueríos peligrosos, sectores afectados por marejadas, espacios cerrados por el equipo o cualquier lugar respecto del cual se hayan impartido instrucciones de no acceso.

Los huéspedes que opten por realizar caminatas, acceder a la playa, acercarse al mar, recorrer senderos o utilizar espacios exteriores deberán hacerlo con prudencia y bajo su propia responsabilidad, respetando las condiciones climáticas, instrucciones del equipo, señalética, horarios y advertencias de seguridad.

La Ballenera no responderá por accidentes, pérdidas o consecuencias derivadas de conductas imprudentes, ingreso a zonas no habilitadas, incumplimiento de instrucciones, consumo irresponsable de alcohol, incumplimiento de estas condiciones o desatención de riesgos evidentes del entorno, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente no puedan excluirse.

14. Actividades y aceptación de riesgos inherentes

Las actividades ofrecidas por La Ballenera podrán involucrar caminatas, desplazamientos en terrenos naturales, cercanía al borde costero, observación de fauna, actividades vinculadas a pesca artesanal, recolección de algas u otras experiencias propias del territorio.

Al participar en ellas, los huéspedes declaran conocer y aceptar los riesgos inherentes de una experiencia al aire libre y costera, incluyendo, entre otros, caídas, resbalones, cambios climáticos, viento, exposición al sol, contacto con agua, superficies irregulares y elementos naturales.

Los huéspedes deberán evaluar responsablemente su condición física, seguir las instrucciones del guía o personal a cargo, utilizar el equipamiento que se les indique y abstenerse de participar si estiman que la actividad excede sus capacidades o condiciones personales.

Cada huésped será responsable de las consecuencias derivadas de ignorar instrucciones de seguridad, realizar conductas temerarias, apartarse del grupo, utilizar sectores no autorizados o participar bajo efectos de alcohol u otras sustancias que afecten sus capacidades.

Esta aceptación de riesgos no limita los derechos irrenunciables que la legislación aplicable reconoce a los consumidores.

15. Objetos personales y seguridad de las carpas

Cada huésped será responsable de sus objetos personales, equipaje, documentos, dinero, equipos electrónicos y objetos de valor.

Se recomienda no dejar objetos de valor al interior de las carpas. Los huéspedes deberán cerrar la carpa con su propio candado cada vez que la desocupen.

La Ballenera no presta servicio de custodia de objetos personales y no responderá por pérdidas, extravíos, hurtos o daños que no sean directamente imputables a un incumplimiento de sus deberes legales o de seguridad.

16. Estacionamiento

La Ballenera dispone de estacionamiento de cortesía para huéspedes, sujeto a disponibilidad.

El estacionamiento es un espacio no vigilado y no constituye servicio de custodia de vehículos ni de bienes dejados en su interior. Cada huésped deberá cerrar adecuadamente su vehículo y mantener bajo su cuidado sus pertenencias.

La Ballenera no responderá por robos, daños, pérdidas o incidentes ocurridos en el estacionamiento que no sean directamente imputables a un incumplimiento de sus deberes legales o de seguridad.

17. Daños, pérdidas y limpieza extraordinaria

Los huéspedes deberán informar de inmediato cualquier desperfecto, daño, pérdida, derrame, accidente o situación que afecte las instalaciones o equipamiento.

La Ballenera podrá cobrar al titular de la reserva los daños, pérdidas, reposiciones, reparaciones o limpiezas extraordinarias que sean imputables a los huéspedes incluidos en la reserva.

En particular, se aplicarán los siguientes cargos mínimos:

- \$30.000 CLP por suciedad extrema, manchas o deterioro de ropa de cama que requiera tratamiento especial o reposición.
- \$100.000 CLP por suciedad extrema, manchas o deterioro de muebles, alfombras u otros elementos interiores que requieran limpieza especializada, reparación o reposición.

Cuando el costo efectivo de reparación, reposición o limpieza sea superior a los montos indicados, La Ballenera podrá cobrar el valor real acreditado del daño, previa información al titular de la reserva y respaldo razonable de la situación.

18. Incumplimiento y término anticipado de la estadía

La Ballenera podrá requerir el cese inmediato de una conducta, restringir el uso de determinadas instalaciones o poner término anticipado a la estadía cuando exista incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones.

Se considerarán incumplimientos graves, entre otros:

- Agresiones, amenazas, hostigamiento o actos que pongan en riesgo a huéspedes, trabajadores o terceros.
- Daños intencionales o graves a instalaciones, equipos, flora, fauna o entorno.
- Incumplimiento de las normas de fuego, calefacción, electricidad o seguridad.
- Realización de fiestas o ingreso de visitantes no registrados.
- Ingreso a sectores restringidos o incumplimiento reiterado de instrucciones de seguridad.
- Ruidos persistentes durante el horario de silencio.
- Consumo de alcohol o sustancias que afecte la seguridad, tranquilidad o convivencia.
- Conductas contrarias a la ley o al respeto debido a otros huéspedes y trabajadores.

Cuando la gravedad de la situación lo permita, La Ballenera procurará advertir previamente al huésped y solicitar la corrección de la conducta. Sin embargo, en casos de riesgo inmediato, violencia, incendio, daño relevante o peligro para personas o instalaciones, podrá exigir el retiro inmediato del huésped o solicitar apoyo de la autoridad competente.

La terminación anticipada causada por incumplimiento grave del huésped no dará derecho a devolución por las noches o servicios no utilizados.

19. Cámaras de seguridad

La Ballenera cuenta con cámaras de seguridad únicamente en áreas comunes y exteriores, con fines de seguridad, prevención de incidentes y protección de personas e instalaciones.

No existen cámaras en carpas, baños, duchas ni otros espacios destinados a la privacidad de los huéspedes.

Las imágenes serán tratadas de forma reservada y conservadas sólo durante el tiempo necesario para cumplir sus finalidades de seguridad, prevenir incidentes, atender requerimientos de autoridad competente o ejercer derechos legales.

20. Protección de datos personales

La Ballenera tratará los datos personales estrictamente necesarios para gestionar reservas, pagos, comunicaciones, atención al huésped, coordinación de la estadía, seguridad, cumplimiento de obligaciones legales y resolución de incidentes o reclamos.

Los datos personales serán tratados de manera confidencial y con medidas razonables de seguridad. No se utilizarán para fines distintos de aquellos informados, salvo autorización expresa del titular o una obligación legal aplicable.

Las comunicaciones promocionales, newsletters o campañas comerciales requerirán una autorización separada y voluntaria del huésped.

El titular de los datos podrá solicitar información, rectificación, actualización, eliminación o bloqueo de sus datos personales, cuando corresponda, escribiendo a info@laballenera.com.

21. Uso de imagen

La aceptación de estos Términos y Condiciones no constituye, por sí sola, autorización para utilizar imágenes identificables de los huéspedes con fines promocionales.

Toda autorización de uso de imagen, fotografía o video para sitio web, redes sociales, campañas o material promocional de La Ballenera deberá solicitarse de manera separada, expresa y voluntaria.

La autorización podrá ser revocada por el huésped respecto de usos futuros, mediante comunicación escrita enviada a info@laballenera.com, sin afectar los usos que hubieren sido realizados válidamente con anterioridad a dicha revocación.

22. Consultas, desperfectos y reclamos

Durante la estadía, cualquier desperfecto, requerimiento de asistencia o situación urgente deberá ser informado de inmediato al correo electrónico oficial info@laballenera.com.

Los reclamos formales deberán enviarse al correo electrónico info@laballenera.com, indicando nombre del titular de la reserva, fecha de estadía, número de reserva y descripción detallada de la situación.

La Ballenera procurará responder los reclamos dentro de un plazo razonable, revisando los antecedentes disponibles y buscando una solución adecuada conforme a las circunstancias del caso.

23. Reservas realizadas mediante plataformas externas

Cuando la reserva se realice a través de Airbnb, Booking.com u otra plataforma externa, también serán aplicables las condiciones, políticas de pago, cancelación, reembolso, resolución de controversias y reglas propias de dicha plataforma.

En caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y una política obligatoria de la plataforma aplicable a la reserva, prevalecerá la condición de la plataforma respecto de esa materia específica.

24. Legislación aplicable y derechos del consumidor

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Nada de lo establecido en este documento limita, excluye o reemplaza los derechos irrenunciables que las leyes chilenas reconocen a los consumidores.

En caso de controversia, el huésped podrá ejercer sus derechos ante las autoridades y tribunales competentes conforme a la legislación aplicable.

LA BALLENERA SpA

info@laballenera.com