HACIENDA
SAN FRANCISCO

POLÍTICAS HACIENDA SAN FRANCISCO

Le damos la más cordial bienvenida a la Hacienda San Francisco. Nos complace recibirle y esperamos que su estadía sea una experiencia placentera, tranquila y memorable.

Las presentes políticas regulan las condiciones de hospedaje, reservas, uso de instalaciones y prestación de servicios de la Hacienda San Francisco, con el propósito de garantizar una experiencia segura, ordenada y satisfactoria para todos nuestros huéspedes, así como el adecuado funcionamiento del establecimiento.

La realización de una reserva y el uso de nuestros servicios implican la aceptación total de estas políticas, las cuales han sido diseñadas pensando en su comodidad, bienestar y en una convivencia armoniosa durante su visita.

1. POLÍTICA DE HOSPEDAJE

- El hospedaje está sujeto a disponibilidad y confirmación previa de la reserva.
- Todos los huéspedes deberán presentar un documento de identidad válido al momento del check-in.
- La ocupación máxima por habitación deberá respetarse estrictamente según lo contratado.
- La Hacienda San Francisco se reserva el derecho de admisión y permanencia ante comportamientos que atenten contra la seguridad, convivencia o normas internas.

2. POLÍTICA DE CHECK-IN

- El horario de **check-in** es a partir de las **15:00 pm**. En ocasiones, debido a la alta ocupación, algunas habitaciones pueden requerir un tiempo adicional para su correcta preparación.
- El ingreso antes del horario establecido estará sujeto a disponibilidad.

3. POLÍTICA DE CHECK-OUT

- El horario de **check-out** es hasta las **12:00 pm.**
- La salida posterior a este horario podrá generar cargos adicionales.
- La habitación deberá ser entregada en condiciones adecuadas; cualquier daño o pérdida será evaluado y facturado.

4. HORARIOS DE COMEDOR

- El comedor de Hacienda San Francisco estará disponible para los huéspedes en el horario de **08h00 a 20h00**. El servicio de desayuno incluido en la tarifa de hospedaje se ofrecerá exclusivamente de **08h00 a 10h30**. Una vez finalizado este horario, no se podrá acceder al desayuno incluido, sin derecho a reembolso, compensación o servicio fuera del horario establecido.

5. HORARIOS DE PISCINA Y ACTIVIDADES.

- La piscina, los jacuzzis y el baño turco de Hacienda San Francisco estarán habilitados para el uso de los huéspedes en el horario de **08h30 a 21h00**.
- Los paseos a caballo dentro de las instalaciones de Hacienda San Francisco estarán disponibles en el horario de **09h00 a 17h00**. Para participar en esta actividad, será obligatorio firmar previamente la autorización correspondiente, utilizar casco de seguridad y acatar en todo momento las instrucciones del personal encargado de los caballos, con la finalidad de garantizar la seguridad delos participantes y el bienestar de los animales.
- Para que los menores de edad puedan participar en los paseos a caballo, será obligatorio que uno de sus padres o su representante legal firme previamente la autorización correspondiente. Asimismo, deberán cumplir con todas las normas de seguridad y seguir las instrucciones del personal encargado durante la actividad.
- Para participar en las cabalgatas contratadas que se realicen fuera de las instalaciones de Hacienda San Francisco, será obligatorio que los participantes cuenten con experiencia previa y conocimientos suficientes en equitación, así como con la capacidad de controlar y manejar un caballo de manera autónoma. Esta disposición tiene como finalidad prevenir accidentes y reducir los riesgos asociados a la actividad. Asimismo, todos los participantes deberán firmar la autorización correspondiente, utilizar casco de seguridad y acatar en todomomento las instrucciones del guía o personal responsable de la cabalgata.
- Las cabalgatas contratadas tendrán un costo adicional, el cual se establecerá de acuerdo con la duración y el número de horas de recorrido seleccionadas por el cliente. El valor correspondiente deberá ser informado y aceptado previamente a la contratación del servicio. En caso de cancelación por parte del cliente, una

vez confirmada y pagada la reserva, **no se realizarán devoluciones ni reembolsos del valor abonado**, debido a la planificación y logística anticipada que requiere esta actividad, sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la normativa vigente.

- Las visitas al área de ordeño se realizarán exclusivamente en el horario de 15h45 a 16h30. Esta actividad será únicamente de carácter demostrativo y de observación, por lo que queda estrictamente prohibido manipular, alimentar o intervenir directamente con los animales. Los visitantes deberán respetar las indicaciones del personal responsable.

6. POLÍTICA DE RESERVAS

- Las reservas pueden realizarse por teléfono, WhatsApp, redes sociales, plataformas digitales u otros canales oficiales de la Hacienda San Francisco.
- Toda reserva se considera confirmada únicamente con el pago del anticipo correspondiente al **50%** del valor total.
- Para servicios de Full Day, camping o uso de instalaciones, se deberá cancelar el **100 %** del valor al momento de la reserva.
- Para los servicios de Full Day, camping y uso de piscinas, solicitamos a nuestros visitantes traer su propia toalla. En caso de requerir una, esta podrá ser facilitada con un costo adicional de **$5,00.**

7. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS

- Cancelaciones realizadas con **más de 15 días de anticipación**: se efectuará el **reembolso del 100 %** del valor pagado.
- Cancelaciones realizadas **entre 7 y 15 días de anticipación**: se permitirá el **cambio de fecha de la reserva**, el cual deberá realizarse dentro de los **60 días posteriores**, sujeto a disponibilidad y coordinación previa.
- Cancelaciones realizadas **entre 3 y 7 días de anticipación**: se efectuará el **reembolso del 50 %** del valor pagado.
- Cancelaciones realizadas con **menos de 2 días de anticipación** o en caso de **No Show**: **no se aplicará reembolso**.
- Para las reservas realizadas durante **feriados nacionales**, en caso de cancelación por parte del huésped, **el valor abonado como anticipo no será reembolsable**. Esta política se aplica debido a que la reserva implica el bloqueo anticipado de la

habitación, lo que limita la posibilidad de comercializarla nuevamente en un período reducido de tiempo.

8. POLÍTICA DE MÉTODOS DE PAGO

- Se aceptan pagos en efectivo, transferencias bancarias, tarjetas de crédito o débito habilitadas, así como pagos a través de PayPal y PayPhone**.**
- En el caso de pagos efectuados a través de PayPal o PayPhone, el huésped asumirá el valor correspondiente a la comisión aplicada por la plataforma**.**
- Todos los servicios deberán ser cancelados antes del check-out.
- Los pagos con tarjeta estarán sujetos a las condiciones del operador financiero correspondiente.

9. POLÍTICA PET FRIENDLY

- El ingreso de mascotas está permitido bajo las condiciones establecidas por la Hacienda San Francisco y tiene un valor adicional de **$10,00 por hospedaje** y el valor de **$5,00 por full day.**
- Para el bienestar de todos, las mascotas deberán permanecer siempre bajo la supervisión de sus propietarios.
- Por normas de higiene y convivencia, **las mascotas no pueden ingresar al comedor**; durante el servicio de alimentos deberán permanecer en áreas exteriores, debidamente amarradas y cuidadas por su propietario.
- Para mayor comodidad de tu mascota, te pedimos traer su camita, ya que por cuidado de nuestras instalaciones no está permitido que las mascotas utilicen la ropa de cama, muebles o textiles de la Hacienda.
- Agradecemos a nuestros huéspedes colaborar con la limpieza y el cuidado de las instalaciones; cualquier daño ocasionado por la mascota será responsabilidad de su dueño.

10. POLÍTICA DE USO DE INSTALACIONES

- El uso de las instalaciones está permitido exclusivamente para huéspedes registrados.
- Piscina, áreas verdes y espacios comunes deberán utilizarse dentro de los horarios establecidos.
- Toda actividad ecuestre deberá realizarse bajo autorización y supervisión del personal encargado. Está prohibida la participación de personas bajo efectos de

alcohol o sustancias similares. El uso de casco es obligatorio y no se permiten maniobras riesgosas ni maltrato hacia el caballo.

- No está permitido el consumo de alimentos o bebidas externas sin autorización previa; en caso de descorche, este tendrá un valor por botella, el cual estará estipulado en la carta.
- Por el bienestar de nuestros huéspedes, no está permitido fumar en habitaciones ni áreas cerradas; el consumo de tabaco se permite únicamente en áreas exteriores designadas.
- El huésped será responsable del uso adecuado de las instalaciones y de cualquier daño ocasionado.

11. POLÍTICA DE SEGURIDAD

- Los huéspedes deberán cumplir las normas de seguridad establecidas por la Hacienda San Francisco.
- Hacienda San Francisco no se responsabiliza por la pérdida, robo o daño de objetos personales y de valor que no hayan sido resguardados adecuadamente por sus propietarios. De igual manera, no asumirá responsabilidad por daños, pérdidas o incidentes que puedan afectar a vehículos o motocicletas estacionados dentro de sus instalaciones.
- Cualquier situación de riesgo deberá ser reportada de inmediato al personal.

12. POLÍTICA DE CONVIVENCIA Y COMPORTAMIENTO

- Se solicita mantener un comportamiento respetuoso hacia otros huéspedes y el personal.
- No se permiten ruidos excesivos fuera de los horarios establecidos.
- El incumplimiento de esta política podrá resultar en la terminación anticipada de la estadía sin derecho a reembolso.

13. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y DAÑOS

- El huésped asume la responsabilidad por cualquier daño causado durante su estadía.
- La Hacienda San Francisco podrá aplicar cargos por daños, pérdidas o uso indebido de las instalaciones.

HACIENDA
SAN FRANCISCO

14. POLÍTICA DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS

- Las promociones estarán sujetas a fechas específicas, disponibilidad y condiciones particulares.
- Las promociones no son acumulables entre sí, salvo indicación expresa.
- La Hacienda San Francisco se reserva el derecho de modificar o cancelar promociones sin previo aviso.

15. POLÍTICA DE CASOS FORTUITOS O FUERZA MAYOR

- La Hacienda San Francisco no se responsabiliza por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor.

16. POLÍTICA DE EVENTOS Y CELEBRACIONES

- Los eventos y celebraciones están sujetos a disponibilidad y coordinación previacon la administración.
- Hacienda San Francisco no permitirá la organización ni realización de eventos privados o sociales durante los feriados nacionales.
- La confirmación del evento requiere el pago de un anticipo del **50%** no reembolsable.
- El cliente deberá entregar una garantía por un valor de **$500,00 (monto que podrá variar según la magnitud y características del evento)**. Dicha garantía será devuelta una vez finalizado el evento, siempre que no se registren daños, pérdidas o incumplimientos de las normas establecidas.
- El número de asistentes, horarios y uso de música o equipos deberán ser informados y autorizados con anticipación.
- El organizador será responsable del comportamiento de los asistentes y delcuidado de las instalaciones.
- La persona responsable de la organización del evento deberá gestionar y asumir el costo del alquiler de un generador eléctrico, como medida preventiva ante posibles cortes o interrupciones imprevistas del suministro de energía, con la finalidad de garantizar la continuidad y el adecuado desarrollo del evento.
- En caso de realizar el evento en el comedor principal de Hacienda San Francisco y no requerir el uso del mobiliario y elementos decorativos existentes, tales como mesas, sillas, muebles y adornos, el organizador será responsable de contratar y asumir el costo de una carpa externa para su traslado, montaje y

resguardo temporal, con la finalidad de garantizar su adecuada conservación y protección durante el evento.

- La Hacienda San Francisco podrá suspender el evento ante el incumplimiento de estas normas, sin derecho a reembolso.

ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS

Agradezco a la Hacienda San Francisco por la información brindada y declaro haber leído detenidamente y comprendido las políticas de hospedaje, uso de instalaciones y prestación de servicios. Acepto cumplirlas de manera responsable durante toda mi estadía, entendiendo que estas normas buscan garantizar una convivencia armónica, segura y una experiencia agradable para todos los huéspedes.

Asimismo, me comprometo a cuidar las instalaciones, respetar al personal y a los demás visitantes, y asumo la responsabilidad por cualquier novedad, daño o incumplimiento que pudiera presentarse durante mi permanencia. Reconozco que el respeto a estas políticas contribuye al bienestar común y a que mi experiencia en la Hacienda San Francisco sea placentera y memorable.

Atentamente,

Hacienda San Francisco