



REGLAMENTO DE PERMANENCIA PARA HUESPEDES, PASAJEROS, Y VISITANTES DEL HOTEL VINYA VIK

1. Descripción general.

El presente Reglamento contiene las normas y reglas que regirán la relación entre el Hotel Vinya Vik Limitada, y sus empresas relacionadas, en adelante en conjunto denominados, “Hotel Vik”, con sus huéspedes, pasajeros, clientes, visitantes y acompañantes ocasionales.

La simple circunstancia de ingresar a la propiedad en donde se encuentra ubicado el Hotel, implica que la persona está sometida a la aplicación del presente Reglamento, sin distinción alguna.

Todos los pasajeros, sin distinción de ningún tipo fundada en nacionalidad, origen étnico, racial, religioso, sexo o cualquier otra característica o condición, como también quienes los acompañen en forma ocasional y los visitantes asiduos o temporarios del Hotel Vik deberán cumplir y hacer cumplir las reglas contenidas en el presente Reglamento.

2. Misión y función del establecimiento.

Hotel Vik se encuentra ubicado en el sector de Millahue, en la Comuna de San Vicente de Tagua Tagua, Región de O’Higgins, Chile. Hotel Vik se constituyó como un edificio de características únicas, donde se reúnen factores de arquitectura, artísticas, protección al medio ambiente, enología y/o enoturismo, siendo reconocido por su propuesta de servicio hotelero de la más alta calidad. A tal efecto requiere el máximo compromiso en la preservación tanto de sus espacios físicos como del medio ambiente que lo rodea, a fin de garantizar las exigencias de calidad para con sus clientes a quienes se dirige su propuesta de asegurar la máxima intimidad, confort y seguridad en un entorno armónico con detalles de la mayor categoría. El uso de sus instalaciones, deben en consecuencia, cumplir con tales requerimientos, en el ámbito de presentación, conducta, uso y permanencia en el mismo para cuya consecución se establece el presente Reglamento de Permanencia para

pasajeros, clientes de los servicios de comida, bebida y/o de salones, y en general de cualquier visitante del Hotel Vik, en adelante el “Reglamento”.

3. Ámbito de aplicación territorial.

El presente Reglamento se aplicará y deberá ser cumplido en todos los sectores de uso exclusivo o común correspondiente a, o ubicado dentro del Hotel Vik, sin distinción alguna, especialmente en las habitaciones, pasillos, instalaciones generales, dependencias, salones de usos múltiples, Spa, salas de estar, bares y restaurantes, piscina, vestíbulos, baños, zonas prohibidas, y ascensores, entendiéndose que la enumeración anterior es meramente ilustrativa y no excluyente de otros sectores o zonas no enunciados que integran el establecimiento hotelero.

Se deja expresa constancia que Hotel Vik se encuentra emplazada y es aledaña a la Reserva Cora N°1 de propiedad de Viña Vik Limitada, inmueble de una superficie de 4325 hectáreas, en la que se encuentran plantados los viñedos, como también la bodega de elaboración de vino, la llavería, lodge y otros edificios. Además, Hotel Vik es colindante al predio denominado Reserva Cora N°2, de propiedad de la Comunidad de Agua para el Riego del Tranque Millahue, tranque artificial de una superficie de 68 hectáreas. En este sentido el presente reglamento se extiende, en lo que corresponda, a los sectores denominados Reserva Cora 1 y 2 incluyendo con ello todos y cada uno de los edificios y obras que existen y que puedan existir en el futuro.

También será aplicable este Reglamento, en el evento que el traslado del pasajero, huésped, visitantes y acompañante, desde su origen al Hotel Vik y viceversa, haya sido contratado, organizado o coordinado por Hotel Vik, cualquiera sea el medio, aéreo o terrestre.

4. Plazo de duración.

Este Reglamento tendrá vigencia ininterrumpida y continuada desde su emisión y hasta tanto no sea modificado o sustituido por otro. En caso de duda, se reputará plenamente subsistente en todas sus normas y reglas.

5. Ámbito aplicación personal.

Se consideran especialmente destinatarios de este Reglamento, en adelante los “destinatarios”, las siguientes personas:

a) Los pasajeros, cliente, huéspedes que ingresan con fines de alojamiento y uso de las instalaciones del Hotel Vik.

- b) Las personas acompañantes ocasionales o temporarias de los pasajeros, cualquiera sea el vínculo con ellos o el motivo del acompañamiento;
- c) Los usuarios de los servicios de bar, restaurantes, y demás instalaciones del establecimiento hotelero abiertas al público;
- d) Los asistentes a eventos desarrollados en o por Hotel Vik, sus contratantes, organizadores, subcontratistas, patrocinadores, como los demás involucrados en la organización y desarrollo del evento.
- e) Toda persona que, aún ocasionalmente, visite o deambule dentro del Hotel Vik, incluido aquellos que no consuma ni utilice ningún servicio específico del establecimiento hotelero.

6. Definiciones.

A los fines de este Reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1° Acompañante ocasional, es toda persona, de cualquier sexo, nacionalidad, raza, etnia o religión, que ingrese a Hotel Vik junto con, a pedido de y/o invitado por un pasajero, y/o con consentimiento del pasajero.

2° Destinatarios de este Reglamento, son todas las personas indicadas en el apartado 5) anterior de este Reglamento.

3° Instalaciones del Hotel, son todos los sectores del Hotel Vik, ubicados dentro de o contiguo al edificio del mismo, tanto sean los destinados para uso de los clientes como los afectados a los servicios generales.

4° Zonas restringidas, son los sectores de acceso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

5° Pasajero, cliente o huésped, es aquella persona, de cualquier sexo, nacionalidad, raza, etnia o religión, que se hospede temporaria o permanentemente en Hotel Vik y que haya suscrito la Ficha de Registro al establecimiento hotelero.

6° Día(s) de estadía, periodo de alojamiento comprendido entre el horario de ingreso (Check In) y el horario de egreso de las instalaciones (Check Out).

7° Reglamento de Ingreso, Uso y Permanencia de la Cadena Hoteles NN, es el presente Reglamento, sus posibles reformas o modificaciones y anexos que pudieran incorporarse en el futuro.

7. De las obligaciones y prohibiciones de los destinatarios de este Reglamento.

Los destinatarios reconocen el carácter público y notorio del prestigio por la categoría del Hotel Vik, a cuyos fines contribuye este Reglamento que se pone a disposición de los

destinatarios que por cualquier motivo ingresan a Hotel Vik. Las prohibiciones o reglas de este Reglamento que deben cumplir sus destinatarios, no deberán entenderse excluyentes de otras inconductas análogas o similares no enunciadas en él, pero que surgen claramente del espíritu e intención de este Reglamento.

En virtud de lo anterior, se establecen las siguientes obligaciones y prohibiciones;

1° Los destinatarios se comprometen a ajustar su conducta, proceder, modales y vestimenta a los parámetros de categoría y prestigio que simboliza Hotel Vik;

2° Se encuentra prohibido provocar cualquier tipo de 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 pasajeros esperan encontrar durante su estancia en el Hotel Vik;

3° Se encuentra prohibido tener conductas sin recato, emitir gritos o vociferar prolongadamente, y en general actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres;

4° Se encuentra prohibido actuar grosera o agresivamente contra otros pasajeros, acompañantes, visitantes, o el personal de Hotel Vik, y aún contra sus propios acompañantes;

5° Se encuentra prohibido 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 de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado del Hotel Vik;

6° Se encuentra prohibido dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, bienes, servicios y suministros del Hotel Vik o de cualquier otro destinatario de este Reglamento;

7° Se encuentra prohibido utilizar servicios o prestaciones del Hotel Vik que, por su costo adicional, no hayan sido previamente abonados o no se abonen después de ser utilizados al serles requerido;

8° Se encuentra prohibido ingresar y/o consumir sustancias prohibidas por la legislación Chilena;

9° Respecto al consumo de tabaco o cigarrillos, se estará a lo dispuesto por la legislación Chilena;

10° Se encuentra prohibido ingresar sin expresa autorización, armas de fuego, o de otro tipo, explosivos de cualquier clase, sin excepción alguna;

11° Se encuentra prohibido provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros pasajeros;

12° No se podrá ingresar con acompañantes ocasionales, ajenas a aquellos que se encuentren registrados como huéspedes o pasajeros del Hotel Vik. En caso de incumplimiento la administración se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante y eventualmente del destinatario de este Reglamento;

13° Se deberá promover o incentivar las buenas relaciones con otros pasajeros, huéspedes, visitantes o empleados del Hotel Vik;

14° No se podrá revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel Vik;

15° Todo destinatario de este Reglamento deberá respetar los derechos a la vida privada e imagen de otro huésped, visitante o pasajero y cualquiera de sus acompañantes. Se encuentra prohibido sacar fotografías, filmar a otros huéspedes, pasajeros o visitantes sin su consentimiento expreso. También se encuentra prohibido divulgar de cualquier forma su identidad o permanencia, tanto de ella como de cualquiera de sus acompañantes. Con todo, cualquier pasajero, huésped o visitante deberá dar cumplimiento a la Ley 19.628 sobre Protección de Vida Privada y datos personales;

16° No se podrá ingresar ninguna clase de materiales corrosivos, cualquier tipo de desecho o contaminante de carácter biológico; pesticidas, químicos o de otros similares, quedando la enumeración de dichos objetos similares al absoluto arbitrio y criterio de Hotel Vik;

17° Se encuentra prohibido ingresar a zonas restringidas, a la Reserva Cora N° 2 sin autorización expresa de algún representante de Hotel Vik;

18° Los destinatarios se comprometen a cumplir con las normas y procedimientos de evacuación del edificio o del inmueble en el caso que se requiera.

8. Normas generales de vestimenta.

“Para transitar o desplazarse dentro del ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento; los destinatarios deberán ajustar su vestimenta y calzado a estándares mínimos y adecuados de presentación en sociedad, considerando el estilo y jerarquía de Hotel Vik de sus clientes, huéspedes, pasajeros y visitantes ocasionales.

Se encuentra absolutamente prohibido desplazarse descalzo, con el torso desnudo ni utilizar camisetas o poleras sin mangas, excepto dentro de los específicos lugares adecuados para ello, como piscina e instalaciones del Spa. Se encuentra prohibido utilizar y desplazarse en las instalaciones del Spa y de la piscina sin utilizar la vestimenta apropiada.

Los destinatarios de este Reglamento deberán respetar las normas de vestimenta y presentación que puedan exigirse especialmente en determinados sectores, como sala de reuniones, sala de degustación, biblioteca del vino, restaurantes o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro del ámbito territorial del presente Reglamento.”

9. Uso de las instalaciones.

La utilización de todas las instalaciones deberá realizarse en forma adecuada y conveniente al tipo de instalación o servicio de que se trate y de acuerdo con las reglas específicas de su funcionamiento, en el caso que ellas existan.

No estará permitido acceder a los sectores restringidos de uso exclusivo del personal del establecimiento.

10. Ingreso de alimentos y otros.

“Se encuentra prohibido el ingreso de cualquier clase de alimento, bebidas y/o bebidas alcohólicas. Se exceptúan de esta norma aquellos alimentos que por razones de salud o religiosas un huésped requiera ingresar, situación que deberá informar previo a efectuar su reserva.”

11. Mascotas o animales domésticos.

Hotel Vik velará con especial cuidado de la prestación de servicios y atención a personas no videntes. Para tales efectos, la empresa se regirá estrictamente por lo dispuesto en la Ley N° 20.025, de 29 de junio de 2005. En este sentido, toda persona no vidente tendrá el derecho de ser acompañada permanentemente por su perro de asistencia. Se entenderá por “perro de asistencia” aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad visual, toda vez que se encuentre debidamente certificado mediante el distintivo oficial el que deberá ser exhibido por su propietario en forma previa al ingreso al hotel.

Será responsabilidad exclusiva del propietario del perro de asistencia, o de quien se sirva de él, adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios o molestias a los demás pasajeros o colaboradores del hotel.

Los derechos anteriormente establecidos no podrán ser ejercidos, pudiendo Hotel Vik impedir el ingreso o permanencia de las personas no videntes y/o su perro de asistencia, cuando éste presente signos de enfermedad, agresividad y, en general, cuando el animal se constituya en un evidente riesgo para las personas.

Por su parte, se encuentra prohibido el ingreso o estancia de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, sin previa comunicación y autorización expresa de Hotel Vik, y para adecuar, en la medida de lo necesario, las normas de convivencia o uso de las instalaciones como consecuencia de la existencia de un animal dentro del Hotel Vik.

En cualquier caso, el pasajero que introduzca el animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños, perjuicios o roturas que los animales ocasionen en los cosas, bienes o instalaciones y/o de los pasajeros y/o visitantes como también de sus pertenencias.

12. Servicios adicionales y proveedores.

Hotel Vik cuenta con servicios adicionales tales como gimnasio, Spa, piscina, masajes, caja de seguridad, estacionamiento gratuito para pasajeros, degustaciones, enoturismo, cabalgatas, bicicletas y caminatas entre otras.

Cada uno de esos servicios adicionales cuenta con una normativa propia de procedimiento, reserva y seguridad según sea el caso que todo pasajero deberá respetar.

Con todo:

1° Respecto a las actividades o servicios outdoor el pasajero se obliga a dar estricto cumplimiento a las normativas de seguridad, procedimiento e instrucciones que se requieran para realizar dicha actividad. En este sentido, el pasajero que utilice dichos servicios o realice cualquier actividad, asume por cuenta propia, los riesgos y peligros que dicho servicio o actividad implica. En este sentido, exime de toda responsabilidad a Hotel Vik, sus dueños y sus trabajadores de todo daño y perjuicio que pueda sufrir él o alguno de sus acompañante renunciando desde ya a ejercer o interponer cualquier clase de acción, demanda, denuncia, querrela o recurso sea judicial o extrajudicialmente.

2° Respecto al uso de cajas de seguridad: Cada habitación cuenta con una caja de seguridad a disposición de los pasajeros, quienes serán totalmente responsables de su correcto uso. En orden a evitar eventuales pérdidas o robos se recomienda que todo objeto de valor sea depositado en dichas cajas. En caso de ser necesario, el pasajero podrá solicitar en Front Desk la custodia en bóveda de los objetos de valor, cuestión que tendrá un costo asociado de cargo del pasajero.

3° Los servicios antes descritos pueden tener política particular de reserva y uso, por lo que se recomienda consultar previamente en el Front Desk del Hotel.

4° El estacionamiento gratuito para pasajeros se otorga como una facilidad para estos, pero no implica un contrato de depósito. Por ello, los pasajeros deberán dejar sus vehículos completamente cerrados y con pestillo; y no dejar especies de valor en su interior. El cumplimiento de lo anterior será de total y exclusiva responsabilidad de los pasajeros.

5° Hotel Vik se reserva el derecho de aumentar o disminuir sin previo aviso el número de servicios gratuitos y adicionales que ofrece a sus pasajeros, sin que éstos tengan derecho a posterior reclamación, salvo que hubiesen contratado o reservado el servicio particular en forma previa a su eliminación o suspensión, caso en que se le devolverá el abono que hubiese efectuado para su uso.

6° En el evento que el huésped requiera de algún servicio adicional o extraordinario que no se encuentre dentro de aquellos ofrecidos en forma habitual por Hotel Vik, el huésped deberá solicitarlo con la anticipación necesaria que corresponda, acorde con dicho servicio. Hotel Vik podrá ofrecer al huésped proveedores de bienes y servicios para cumplir con la necesidad requerida. En el caso que el huésped decida contratar directamente un proveedor o prestador de servicio, fuera de los ofrecidos por Hotel Vik, éste deberá cumplir con los estándares y exigencias que Hotel Vik requiera, reservándose el derecho para rechazar dicho proveedor o prestador de servicios. Todos los costos asociados a un servicio

adicional o extraordinario serán de cargo exclusivo del huésped. Finalmente, Hotel Vik no asume responsabilidad alguna que diga relación con un servicio adicional o extraordinario.

13° Respecto de enfermedades y emergencias médicas.

Todos los pasajeros, huéspedes o visitantes de Hotel Vik, entienden, conocen y aceptan que ésta no tiene el giro relativo a prestaciones médicas, generales o de urgencia, y por lo tanto no podrán exigir que se actúe como si lo tuvieran. Asimismo, que las actividades a desarrollar, el entorno del lugar, y la ubicación geográfica del Hotel Vik existe un riesgo implícito que el destinatario entiende, conoce y acepta como responsabilidad suya. No obstante ello, Hotel Vik podrá entregar la orientación necesaria frente a una emergencia médica para tranquilizar a los afectados, para otorgar los primeros auxilios que correspondan, y para dar las facilidades posibles para propiciar el traslado de los afectados a un centro asistencial o similar.

Con todo:

1° En caso de enfermedad, el pasajero tendrá la libertad de solicitar directamente un médico. En caso de necesitar orientación, personal de Hotel Vik le puede otorgar información al respecto.

2° En casos de accidentes o enfermedades graves, se deberá proceder al traslado del pasajero a un centro asistencial, de preferencia en ambulancia.

3° En caso de contraer o detectarse enfermedades contagiosas, el hotel procederá a instar el traslado del pasajero a un centro asistencial y, de ser necesario, dará aviso a las autoridades sanitarias respectivas.

4° En todas las situaciones antes referidas, el costo de médicos, traslado y centros asistenciales, será de exclusivo cargo de los pasajeros.

14. Medio Ambiente.

Es una característica esencial de Hotel Vik la protección del medio ambiente y promover el desarrollo sustentable. En este sentido, el destinatario de este Reglamento se compromete a tomar todas las medidas necesarias y adoptar los cuidados que se requieran para evitar cualquier daño y perjuicio al medio ambiente.

15. Evacuación

En caso de ser necesario, por decisión de autoridad, caso fortuito o fuerza mayor, la administración de Hotel Vik podrá ordenar la evacuación total o parcial desde las

dependencias del establecimiento respectivo o del predio en que se encuentre. Para ello existen planes y procedimientos ad-hoc previamente establecidos, que pueden ser consultados por cada pasajero si así lo estima necesario. En cada habitación existe un plano de las instalaciones con señalamiento de las respectivas salidas de emergencia. Revisarlo es de exclusiva responsabilidad de cada pasajero.

16. Incumplimiento y Facultades de Hotel Vik.

El incumplimiento e infracciones, total o parcial de cualquiera de las normas de este Reglamento autoriza a Hotel Vik a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a) Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito;
- b) Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de vestimenta;
- c) Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento;
- d) Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por Hotel Vik;
- e) Exclusión o expulsión del establecimiento hotelero.
- f) Denunciar y/o comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes para que tomen la intervención que resulte necesaria, de acuerdo a la legislación vigente;
- g) Ejercer todas las acciones y recursos que le franquea la Ley.

Hotel Vik se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio del mismo podrá prohibir la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos o el espíritu de este Reglamento.

Toda medida o sanción adoptada por Hotel Vik, se determinará según la gravedad, naturaleza de la infracción, circunstancias del hecho y reiteración. En ningún caso, la ausencia de aplicación de una sanción al infractor puede ser considerada por éste o por otros pasajeros o visitantes como derecho a no ser sancionado en lo sucesivo, por causas similares o por otras infracciones que cometa. Tampoco se entenderá como una renuncia por parte de Hotel Vik a las acciones o recursos que le reconoce la ley.

17. Responsabilidad de los destinatarios del Reglamento.

Todo daño que pueda afectar a las instalaciones, al medio ambiente, los materiales, o a terceras personas, naturales o jurídicas, de derecho privado o de derecho público, ya sea personal o patrimonial y que se genere con motivo del incumplimiento del presente Reglamento por cualquiera de los destinatarios de éste; y que sea imputable; será de responsabilidad única y exclusiva del infractor.

Con todo el infractor se obliga a responder, por cualquier reclamo o pretensión denuncia, demanda acción, judicial o extrajudicial, que cualquier tercero interponga en contra de Hotel Vik como consecuencia de su incumplimiento a las disposiciones de este Reglamento o a la legislación vigente.

18. Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por la Administración de Hotel Vik sin que sea necesario para su validez dar algún aviso previo en cualquier sentido. Por ello, es responsabilidad y obligación de cada pasajero o cliente el consultar acerca de la última versión, la cual siempre estará disponible en el Front Desk del Hotel.

19. Normativa vigente

Todo pasajero se encuentra obligado a dar estricto cumplimiento a la normativa vigente aplicable a Hotel Vik y a sus empresas relacionadas, en especial aquellas normas que dicen relación con las medidas de protección de la salud, tanto física y psíquica; ya sea respecto de otros pasajeros, de trabajadores o contratistas de Hotel Vik, como también de ellos mismos y sus acompañantes.