

Términos y Condiciones de Reserva

EBISUR Apart-Hoteles Concepción · Versión 2026-09-20-v1

1. Alcance y formación de la reserva

La reserva se entiende confirmada únicamente cuando EBISUR haya verificado el pago correspondiente y emitido un código de reserva. Antes del pago se informarán el edificio, fechas, huéspedes, estacionamiento, alojamiento, extras y total final. Los valores y condiciones mostrados para una reserva determinada forman parte de ella.

El cliente debe proporcionar información completa, exacta y vigente. EBISUR podrá solicitar antecedentes razonables para verificar la identidad de los huéspedes y gestionar el ingreso.

2. Horarios, ingreso y salida

- El check-in oficial comienza a las 15:00 hrs.
- El check-out debe realizarse hasta las 12:00 hrs.
- El early check-in y late check-out solo se aplican si EBISUR los confirma expresamente, están sujetos a disponibilidad y pueden tener costo adicional.
- El acceso se realiza mediante cerradura o código digital. El huésped debe resguardar el código y no compartirlo con terceros.
- EBISUR funciona como Apart-Hotel y no posee recepción hotelera propia 24/7. Las conserjerías de los edificios no son personal de EBISUR.

3. Huéspedes, visitas y uso de la unidad

La capacidad máxima es de 2 huéspedes por unidad, salvo confirmación expresa diferente. Todos deben estar registrados previamente con nombre, apellido y RUT o documento de identificación. Solo pueden ingresar las personas registradas; no se permiten visitas ni terceros no informados.

Está prohibido fumar dentro de las unidades, realizar fiestas o eventos, generar ruidos excesivos o desarrollar conductas que perturben a residentes u otros huéspedes. Deben respetarse el reglamento y las normas de convivencia del edificio correspondiente.

4. Daños, pérdidas y uso responsable

El titular responde por daños, pérdidas o deterioros comprobables y directamente imputables a él, sus acompañantes o su mascota. EBISUR podrá solicitar el costo razonable, proporcional y acreditable de reparación o reposición. El desgaste normal derivado del uso adecuado no se considera daño.

5. Política Pet Friendly

Se admite como máximo 1 mascota por unidad, de tamaño máximo mediano y bajo tenencia responsable. El huésped debe prevenir ruidos, suciedad o molestias y responde por daños o afectaciones directamente atribuibles a su mascota.

6. Estacionamiento e instalaciones comunes

Cuando exista estacionamiento asignado, debe utilizarse exclusivamente el cupo informado y respetarse el reglamento del edificio. EBISUR podrá solicitar la patente y datos del vehículo. Las instalaciones comunes dependen de los horarios, disponibilidad, mantenciones y reglas de cada edificio; su inclusión solo se garantiza cuando se indique expresamente en la reserva.

7. Aseo y recambios

Las estadías cortas no incluyen necesariamente aseo diario ni recambio diario de ropa de cama o toallas. Los servicios adicionales, cuando estén disponibles, se informarán y cotizarán por separado antes de su contratación.

8. Política de cancelación

- 7 días corridos o más antes del check-in: devolución del 100% del monto pagado.
- Menos de 7 días antes del check-in: reserva no reembolsable.
- Una reserva realizada cuando ya faltan menos de 7 días para el check-in es no reembolsable desde su confirmación.
- No-show: el 100% del monto pagado es no reembolsable.
- Salida anticipada voluntaria: las noches restantes no utilizadas no son reembolsables.

Si EBISUR no puede prestar el alojamiento contratado por una causa imputable a EBISUR, se aplicarán las devoluciones, soluciones y demás derechos que correspondan conforme a la legislación aplicable. En todos los casos se mantienen los derechos irrenunciables del consumidor.

9. Derecho a retracto en la contratación electrónica

EBISUR informa de manera expresa, inequívoca y previa al pago que, para las reservas directas contratadas electrónicamente, dispone que no se aplique el derecho a retracto previsto para estas contrataciones en el artículo 3 bis, letra b), de la Ley N.º 19.496. Esta información se muestra de forma destacada y debe ser reconocida expresamente antes de pagar.

Esta exclusión no elimina ni limita derechos irrenunciables del consumidor, responsabilidades por incumplimientos imputables a EBISUR ni otros derechos que resulten aplicables. La cancelación se rige por la política del apartado anterior.

10. Servicios, mantenciones y fuerza mayor

Pueden producirse interrupciones de servicios del edificio o de terceros, mantenciones urgentes o situaciones de fuerza mayor. EBISUR informará al huésped cuando sea posible y adoptará medidas razonables para mitigar el efecto, coordinar una alternativa, reprogramar o efectuar la devolución que corresponda según la causa y la legislación aplicable. Nada de lo anterior excluye la responsabilidad que legalmente corresponda a EBISUR.

11. Objetos olvidados

Los objetos encontrados se conservarán razonablemente por 30 días desde el check-out. El huésped debe coordinar su retiro y asumir los costos de envío cuando solicite despacho. Transcurrido ese plazo, EBISUR podrá disponer de ellos de forma razonable, salvo que la naturaleza del objeto o la ley exijan otro tratamiento.

12. Comunicaciones

EBISUR podrá utilizar el correo electrónico, teléfono o WhatsApp informado para comunicaciones necesarias sobre la reserva, pago, registro, acceso, estadía y postestadía. El huésped debe mantener esos datos correctos y revisar los mensajes operativos enviados a través de dichos canales.

13. Tratamiento de datos personales

Los datos personales se tratarán para gestionar la reserva, verificar la identidad de los huéspedes, procesar y comprobar pagos, coordinar el acceso, atender comunicaciones y cumplir obligaciones legales o contractuales. Podrán compartirse únicamente con proveedores necesarios para esas finalidades, bajo medidas de seguridad y confidencialidad apropiadas.

El tratamiento se realizará conforme a la Ley N.º 19.628 y a la normativa chilena aplicable que la modifique o reemplace. El titular podrá ejercer los derechos que le correspondan escribiendo a contacto@ebisurapart.cl.

14. Reservas mediante plataformas

Las reservas realizadas mediante Airbnb, Booking.com u otras plataformas pueden estar sujetas además a las condiciones, políticas de cancelación, pagos y tarifa contratada en la plataforma correspondiente. En caso de diferencia, se aplicará la normativa vigente y la condición específica válidamente informada para esa reserva.

15. Legislación aplicable y conservación

Estas condiciones se interpretan conforme a la legislación chilena. Ninguna cláusula busca limitar derechos irrenunciables. Antes de pagar, el cliente puede abrir, guardar o imprimir esta página. EBISUR registra la versión aceptada y la fecha y hora de cada aceptación para mantener evidencia de la contratación.

Contacto: contacto@ebisurapart.cl · www.ebisurapart.cl