

DOCUMENTO DE SERVICIO

Términos y Condiciones

Todo lo que acompaña tu visita a Cancagua, reunido en un solo lugar: claro, simple y pensado para que tu experiencia comience en calma.

01	Condiciones generales	02
02	Reservas, cancelación y GiftCards	02
03	Reglamento de masajes	03
04	Reglamento de uso y seguridad de la piscina	04
05	Cuidado del ecosistema de la biopiscina	04
06	Reglamento de uso y seguridad de los hot tubs	05

Antes de tu visita

Estas condiciones aplican a todos los servicios e instalaciones de Cancagua. Al reservar o ingresar al recinto, las aceptas como parte de tu experiencia.

Llegada y registro

- 1.1 Al momento del check-in solicitamos presentar tu **cédula de identidad**.
- 1.2 Te pedimos llegar **10 minutos antes** de tu hora reservada, para que tu ritual comience puntual y sin apuro.

Menores de edad

- 1.3 Niños y niñas deben estar **siempre acompañados y supervisados** por un adulto responsable, en las salas de masaje, la piscina y los hot tubs.

Acceso universal

- 1.4 Si requieres acceso para movilidad reducida, contáctanos por teléfono con un mínimo de **24 horas de anticipación**. Así preparamos un espacio accesible especialmente para ti, sujeto a disponibilidad.

Cafetería Cancagua

- 1.5 Abierta de **martes a domingo, de 10:00 a 21:30 hrs.** Puedes visitarla antes o después de tu servicio para extender tu momento de calma.

02 · POLÍTICA DE RESERVAS

Cancelación y reagendamiento

Entendemos que los planes cambian. Estas son las condiciones según el tiempo de aviso antes de tu reserva:

AVISO PREVIO	REEMBOLSO	REAGENDAMIENTO
72 horas o más	Sí Se descuenta 0,25% por cobro Transbank	Sí
Entre 24 y 72 horas	No	Sí Máximo 2 veces por reserva
Menos de 24 horas	No	No

- 2.1 El reagendamiento tiene un **máximo de 2 veces por reserva**. Pasado ese límite, o ante un aviso con menos de 24 horas de anticipación, la reserva no tendrá derecho a reembolso ni a nueva fecha.
- 2.2 **GiftCards y cupones:** tienes **3 meses desde la fecha de compra** para hacerlos efectivos.

Antes y durante tu sesión

Estas recomendaciones nos ayudan a que tu sesión sea segura, cómoda y plenamente terapéutica, para ti y para tu masajista.

Nuestro equipo

- 3.1 Contamos con un equipo de masajistas mixto: tu sesión puede ser realizada por un terapeuta hombre o mujer. Si tienes alguna preferencia, escríbenos antes de tu visita al WhatsApp +56 9 4007 3999 y lo conversamos con gusto.

Puntualidad

- 3.2 Respetamos la hora asignada según tu reserva, no según tu hora de llegada.

Preparación

- 3.3 Te recomendamos ir al baño antes de comenzar.
- 3.4 Ingresa a tu sesión seco y sin arena de playa.
- 3.5 Usa ropa interior seca: facilita la movilidad y evita trajes de baño mojados.
- 3.6 Bebe agua antes y después de tu masaje.

Comunicación con tu terapeuta

- 3.7 Informa al staff sobre restricciones médicas, embarazo, alergias o sensibilidades antes de empezar.
- 3.8 Comunica a tu masajista si la presión es inadecuada o sientes dolor.

Respeto, privacidad y límites

- 3.9 Tu masajista cubrirá las zonas íntimas con una sábana, respetando siempre tu privacidad.
- 3.10 Lo conversado en cada sesión es confidencial.
- 3.11 El masaje tiene fines terapéuticos y relajantes, sin connotaciones sexuales, respetando en todo momento la integridad de ambas partes.
- 3.12 Nuestros masajes tienen fines de bienestar y relajación, no de diagnóstico clínico; si necesitas uno, te recomendamos visitar a un especialista.
- 3.13 Nos reservamos el derecho de admisión a clientes bajo efectos del alcohol u otras sustancias.

Ambiente y convivencia

- 3.14 Mantén tu celular apagado o en silencio durante la sesión.
- 3.15 Si vienes en grupo, te pedimos mantener un tono de voz moderado.
- 3.16 Antes de salir, asegúrate de llevar todas tus pertenencias.

Entre todos nos cuidamos.

Uso y seguridad de la piscina

Este reglamento busca asegurar la seguridad, la higiene y el uso adecuado de la piscina, siguiendo las normativas vigentes en Chile.

HORARIO Martes a domingo · 10:00 a 21:30 hrs.

Normas generales de uso

- 4.1 La piscina está disponible solo durante el horario de funcionamiento.
- 4.2 Por tu seguridad, evita ingresar bajo los efectos del alcohol o de sustancias que puedan alterar tu bienestar.
- 4.3 Evita ingresar con parches, vendajes o afecciones en la piel.
- 4.4 Si tienes una enfermedad respiratoria, abstente de ingresar al agua.
- 4.5 Dúchate antes de entrar a la piscina.
- 4.6 Para mantener el agua limpia, evita escupir, sonarte la nariz o cualquier acción que pueda alterarla.
- 4.7 Disfruta tus alimentos, bebidas y chicles en las áreas habilitadas, fuera de la piscina.
- 4.8 Para cuidar un ambiente tranquilo, no está permitido el uso de parlantes ni música a alto volumen.

Niños y niñas

- 4.9 La piscina está diseñada para niños y niñas **mayores de 5 años, con control de esfínter**.
- 4.10 Deben estar siempre supervisados por un adulto responsable mientras disfrutan del agua.

Seguridad y supervisión

- 4.11 Evita correr o realizar juegos bruscos cerca de la piscina.
- 4.12 **No está permitido tirarse piqueros** ni saltar al agua, empujar a otros o realizar maniobras peligrosas.

IMPORTANTE

- 4.13 Este recinto **no cuenta con salvavidas**: cada usuario es responsable de su propia seguridad.

05 · CUIDADO DEL ECOSISTEMA DE LA BIOPISCINA

El equilibrio vivo de nuestra biopiscina

El agua de nuestra biopiscina se purifica de forma natural, gracias a plantas y microorganismos. Para proteger ese equilibrio, te pedimos **no usar bloqueador solar ni otros productos químicos en la piel antes de ingresar**. En su lugar, te recomendamos:

- 5.1 Buscar sombra antes y después del baño.
- 5.2 Usar ropa con protección UV si necesitas cobertura solar.
- 5.3 Aplicar protector solar solo después de haber salido del agua.

Tu colaboración ayuda a preservar este ecosistema vivo y a mantener el agua limpia de forma completamente natural.

Uso y seguridad de los *hot tubs*

Este reglamento busca asegurar la seguridad, la higiene y el uso adecuado de los *hot tubs*, siguiendo las normativas vigentes en Chile.

HORARIO Martes a domingo · 10:00 a 21:30 hrs. · Lunes · 14:00 a 21:30 hrs.

Tu turno

- 6.1 Cada reserva corresponde a un **turno de 2,5 horas**, que incluye el tiempo para salir del *hot tub*, ducharte y cambiarte. Al cumplirse las 2,5 horas desde el inicio de tu turno, debes haber dejado el espacio.
- 6.2 Te pedimos respetar estrictamente el horario: al terminar tu turno entra el equipo de limpieza, que vacía el *hot tub*, sanitiza el espacio y lo vuelve a llenar para el siguiente turno.
- 6.3 Llegar tarde no extiende el turno.

Normas generales de uso

- 6.4 Dúchate antes de ingresar al *hot tub*.
- 6.5 No uses cremas, aceites, bloqueador ni maquillaje antes de entrar al agua.
- 6.6 Ten cuidado con alimentos y bebidas: evita que caigan restos al agua.
- 6.7 Evita escupir, sonarte la nariz o cualquier acción que pueda alterar el agua.
- 6.8 Evita ingresar bajo los efectos del alcohol o de sustancias que puedan alterar tu bienestar.
- 6.9 Evita ingresar con parches, vendajes o afecciones en la piel.
- 6.10 El *hot tub* es un espacio de silencio y de escucha de la naturaleza: no está permitido el uso de parlantes ni música.

Seguridad y supervisión

- 6.11 No camines por los bordes del *hot tub*: la madera y las superficies mojadas resbalan.
- 6.12 Entra y sal con calma, por la escalera o el acceso habilitado.
- 6.13 No hay edad mínima: niños, niñas y bebés pueden ingresar, **siempre acompañados y supervisados por un adulto responsable**.
- 6.14 **No está permitido tirarse piqueros** ni saltar al agua, empujar a otros o hacer juegos bruscos.
- 6.15 El agua está caliente: si estás embarazada, tienes problemas cardíacos o de presión, o alguna condición de salud, consulta a tu médico antes de usarlo y sal del agua si te sientes mareado.

6.16 Este recinto **no cuenta con salvavidas**: cada usuario es responsable de su propia seguridad.

CUIDADO DEL ESPACIO

Al terminar, deja el espacio como lo encontraste: toallas, vasos y restos de comida en su lugar. Así el equipo puede preparar el *hot tub* a tiempo para el siguiente turno. Gracias por ser parte del cuidado de Cancagua.

¿TIENES DUDAS?

Conversemos *antes de tu visita*

Si algo en este documento no quedó claro, o necesitas coordinar un detalle particular de tu reserva, escríbenos. Con gusto te ayudamos.

WHATSAPP

+56 9 4007 3999

EMAIL

contacto@cancagua.cl

WEB

www.cancagua.cl

CANCAGUA

Restaura el equilibrio. Expande tu potencial.