

REGLAMENTO DE NORMAS DE CONVIVENCIA

Toda persona que ingrese a **Fantasilandia** quedara sujeta a las condiciones de utilización y normas de convivencia que se describen en este instrumento, las que declara conocer y aceptar por el solo hecho de acceder a las instalaciones.

INGRESO: **a)** El ingreso al establecimiento será restringido, es decir, solo podrán ingresar a las dependencias de **Fantasilandia** aquellas personas que cumplan con los requisitos mínimos de ingreso que se indican mas adelante y que hayan pagado su entrada y acreditando su calidad mediante la exhibición de la cédula de identidad en el caso de personas mayores de sesenta años, o bien mediante la exhibición del certificado de embarazo respectivo. Con todo, en el caso de existir pases liberados, ofertas, promociones o tickets promocionales, se deberán exhibir los correspondientes comprobantes de estos; **b)** Existen dos tipos de pago para el acceso al establecimiento que corresponden a niños y adultos. En este sentido todos aquellos niños que tengan una altura superior a los noventa centímetros y no mayor a un metro cuarenta centímetros deberán pagar entrada de niño. Cualquier otra persona, independiente de su edad que tenga una estatura superior a un metro cuarenta centímetros deberá pagar entrada de adulto, sin perjuicio de la existencia de promociones u ofertas de precio único.

PROHIBICIONES: Para el buen funcionamiento del establecimiento y la sana convivencia de los consumidores, en general, se han establecido las siguientes limitaciones; **A)** Sé prohíbe estrictamente el ingreso al establecimiento a cualquier persona que: **uno)** Se encuentre ingiriendo cualquier tipo de bebida alcohólica o consumiendo cualquier tipo de comida; **dos)** Utilice, posea o porte patines, skateboard, skateroll u otros afines que puedan ocasionar daños a la propiedad o a las personas, o bien, que puedan poner en peligro la seguridad de unas y otras; **tres)** Intente ingresar con cualquier tipo de mascota; **cuatro)** Se encuentre en manifiesto estado de intemperancia alcohólica; **cinco)** Manifieste inequívocamente que sus facultades mentales o estado de animo se encuentren alterados; **seis)** No vista adecuadamente para ingresar al establecimiento, reservándose **Fantasilandia** el derecho de permitir el ingreso de cualquier persona que no se encuentre correctamente vestida para un centro de entretenimientos que preferentemente esta orientado al público juvenil e infantil; **siete)** Porte algún tipo de objeto que pueda ser catalogado de arma, entendiéndose por

tal toda maquina, instrumento, utensilio u objeto cortante, punzante o contundente que se haya tomado para matar, herir o golpear, aún cuando no se haya hecho uso de el; **ocho)** Intente ingresar cuando la capacidad del establecimiento se encuentre copada y la administración haya informado debidamente esta circunstancia en las puertas de acceso; **B)** Sé prohíbe estrictamente: **uno)** Manipular inadecuadamente cualquiera de los juegos a los que tenga acceso; **dos)** Ingresar con cualquier tipo de comida o bebida alcohólica; **tres)** Ingresar con cualquier tipo de droga o estupefaciente, como asimismo comercializar o intentar comercializar, ofrecer, vender, transferir, ceder o celebrar cualquier acto o contrato respecto de esas sustancia, siendo informada a la autoridad competente en caso de ser sorprendido; **cuatro)** Alterar los letreros de advertencia, señáletica general o especial que se encuentren en el recinto; **cinco)** Intentar utilizar cualquiera de las atracciones sin haber pagado el importe correspondiente; **seis)** Causar cualquier tipo de desorden; **siete)** No respetar las ordenes de prelación al hacer una fila para ocupar algunas de las entretencciones, siendo sancionada aquella persona que no la respete en la forma indicada en la cláusula séptima relativa a las sanciones; **ocho)** No respetar la señáletica especial de cada entretencción a la que se refiere un capítulo especial dentro de estas bases; **nueve)** No respetar las instrucciones escritas o verbales para cada entretencción; **diez)** Hacer pic-nic; **once)** En general realizar cualquier conducta que atenté contra el orden interno del establecimiento.

OBLIGACIONES: En conformidad con la legislación vigente serán obligaciones de los clientes o consumidores las siguientes: **a)** Él deber de informarse responsablemente de los bienes y servicios que se ofrecen; **b)** Él deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; **c)** Abstenerse de realizar cualquier actividad que pueda poner en riesgo a las personas o instalaciones del establecimiento; **d)** Comunicar a la gerencia del parque cualquier tipo de actividad sospechosa o delictual de la que tomen conocimiento; **e)** Informar a las autoridades correspondientes de cualquier hecho que pueda tener la calidad de delito o falta; **f)** Colaborar con la administración del establecimiento en el cuidado de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en el local; **g)** Respetar, en todo momento, las normas de convivencia interna; **h)** Dar información fidedigna de su identidad; **i)** Informarse debidamente de las condiciones e instrucciones especiales de cada una de las entretencciones; **j)** Tomar los resguardos necesarios para que las instrucciones específicas que existen para las atracciones se cumplan; **k)** Preocuparse en todo momento de las actividades que realicen los menores de edad, personas minusvalidas y personas de la tercera edad que concurren junto a los adultos a fin de que no

sufran ningún accidente; **l)** Abstenerse de la utilización de las atracciones que sean riesgosas para su salud en atención a las condiciones especiales de cada persona y las generales indicadas en la señáletica; **m)** Advertir a la administración cuando se observe la mala utilización de alguna de las atracciones que pueda poner en peligro la seguridad de las personas o los bienes del establecimiento; **n)** Informarse debidamente de todas las condiciones de utilización de las entreteniciones; **ñ)** Informarse debidamente de los horarios de inicio y cierre de cada una de las atracciones; **o)** Respetar los horarios de atención de público; **p)** Mantener en su poder, en todo momento, su entrada.

DERECHOS: Son derechos de los clientes, especialmente los siguientes: **a)** Solicitar el cumplimiento de la normativa legal vigente, especialmente el cumplimiento de las condiciones ofrecidas; **b)** Solicitar información sobre cualquier bien o servicio ofrecido; **c)** Informar a la administración del establecimiento sobre cualquier acto o hecho que llame la atención y que desde su punto de vista sea importante; **d)** Derecho a ser escuchado; **e)** Derecho a ser respetado civil y moralmente; **f)** Derecho a no ser discriminado arbitrariamente; **g)** Derecho a denunciar ante las autoridades correspondientes cualquier vulneración a sus derechos, ya sean producto de un hecho atribuible a Fantasilandia o bien a algún consumidor o tercero; **h)** Derecho a llamar a carabineros de Chile o policía de investigaciones de Chile cuando se le impute la comisión de un ilícito; **i)** Derecho a que se le explique detalladamente el funcionamiento de cualquiera de las atracciones; **j)** Derecho a utilizar cualquiera de las instalaciones una vez pagado el importe y siempre y cuando la atracción se encuentre funcionando, disponible y se reúnan los requisitos especiales requeridos para cada una; **k)** Exigir el comprobante de su entrada al ingresar al establecimiento.

LA NORMA DE CONVIVENCIA INTERNA: Para poder utilizar las instalaciones, atracciones y beneficios que otorga el establecimiento será necesario que el cliente o consumidor respete las siguientes normas de convivencia interna; **a)** El uso de una entrada, ticket promocional, invitación, pase liberado o cualquier otro elemento escrito que lo habilite para ingresar al recinto o utilizar alguna de las atracciones es de carácter personal e intransferible, siendo de responsabilidad exclusiva de aquel que haga mal uso del instrumento; **b)** Se prohíbe, estrictamente, la venta o reventa de cualquier entrada, bono, oferta, cover, invitación u otro tipo de documentación que sea entregado gratuitamente por **Fantasilandia** a los consumidores, asumiendo el

responsable de la infracción los perjuicios y penas que en conformidad a la ley corresponda; **c)** Cualquier persona que sea sorprendida causando molestias o cualquier tipo de apremio o mal comportamiento que pueda significar la incomodidad de otro cliente deberá abandonar el recinto previa solicitud de la administración, so pena de incurrir en algún acto ilícito y sin perjuicio de lo que se indica en el capítulo de las sanciones; **d)** Cualquier persona que sea sorprendida en la comisión flagrante de un ilícito será puesta inmediatamente, en conformidad con la legislación vigente, a disposición de las autoridades policiales correspondientes junto a los medios de prueba que se tengan o encuentren; **e)** Finalmente, debe entenderse por normas de buena y sana convivencia las que son aceptadas por nuestra sociedad como aceptables dentro de un promedio razonable, por lo que no es posible hacer un catálogo de conductas incorrectas siendo de exclusiva responsabilidad de aquellas personas que cometan actos o hechos impropios responder ante las autoridades y tribunales correspondientes; **f)** En el recinto existe personal que se preocupa de que los clientes en todo momento encuentren una rápida y oportuna solución a sus inquietudes, ocupando para tal efecto un uniforme especial, u otra característica o distintivo. En este sentido los clientes pueden recurrir a estos funcionarios cuando lo estimen conveniente.

LAS EXCLUSIONES: El pago de la entrada da derecho a los clientes para hacer uso de todas las atracciones salvo aquellas que expresamente se encuentran excluidas. En este sentido, se excluyen aquellas atracciones que por el alto costo individual de cada una de ellas, es necesario asumir y que consisten en las atracciones denominadas **Botes Chocadores, y Castillo Encantado**, atracciones que en todo caso se encuentran debidamente señalizadas e indicadas, tanto en los accesos al establecimiento como dentro de estas.

LAS SANCIONES: Las sanciones que se señalan a continuación son de carácter general y no deben ser entendidas en sentido diverso del espíritu que las inspira que no es otro que la sana convivencia dentro de un establecimiento de afluencia de público masiva. En este sentido los consumidores y clientes en general deben tener presente lo siguiente: **a)** Aquella persona que sea sorprendida en la comisión de un delito será puesta inmediatamente a disposición de las autoridades policiales correspondientes; **b)** Cuando se produzcan hechos que alteren substancialmente el orden interno, se intentara filmar lo ocurrido, lo que ocurra en lo sucesivo y hasta la llegada de la autoridad policial o bien el abandono del establecimiento que hagan los infractores; **c)**

Cualquier persona que no respete el orden de prelación en las respectivas filas de ingreso a las entretenimientos será requerida para que abandone las instalaciones sin derecho a reembolso; **d)** Cualquier persona que no cuente con su respectiva entrada deberá hacer abandono del establecimiento.

RESTRICCIONES Y CUIDADOS ESPECIALES:

uno) RESTRICCIONES: En caso de corte de energía eléctrica, lluvia, granizo, terremoto o cualquier otra inclemencia del tiempo, desordenes, atentado terrorista o cualquier otra forma de alteración, caso fortuito o fuerza mayor, obliga a la administración al cierre inmediato de las instalaciones como medida de seguridad, no siendo procedente el reembolso de la entrada pagada;

dos) CUIDADOS ESPECIALES: Dentro de la amplia gama de entretenimientos que exhibe Fantasilandia existen algunas entretenimientos que revisten mayores dificultades que otras. En este sentido es de responsabilidad del consumidor informarse debidamente de las instrucciones especiales que se han preparado para cada atracción, así como de los efectos que pueden tener sobre su persona, ciertas y determinadas atracciones que implican un mayor esfuerzo para el cuerpo humano. El no respeto de la señalética especial que se ha detallado en los juegos o atracciones hará responsable a quien las transgreda, de las consecuencias que se causen.

En este sentido **Fantasilandia** ha tomado todos los resguardos que los fabricantes de los entretenimientos aconsejan, como asimismo la experiencia, la técnica y la prudencia aconsejan para excluir cualquier riesgo.

En este sentido **Fantasilandia** ha invertido una gran cantidad de recursos en la prevención de accidentes, los que se han traducido en la señalética general y particular, la que debe ser respetada en todo momento, siendo de responsabilidad del consumidor su infracción.

HORARIO DE FUNCIONAMIENTO: El horario será el que se comunique por los medios y publicado en los accesos.

Fantasilandia comenzara sus actividades en los horarios y días que estime conveniente conforme se comunique debidamente por distintos medios de información y especialmente el publicado en los accesos del centro de entretenimiento.

Estos horarios podrán sufrir alteraciones o cambios producto de eventos especiales, resoluciones administrativas o bien normas internas, respecto de las cuales **Fantasilandia** se reserva el derecho de modificar cuantas veces lo estime necesario sin necesidad de expresión de causa, pero informando oportunamente de los cambios que ocurran. Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a que la mayoría de las atracciones puede recibir una gran cantidad de público, es necesario terminar el ingreso a las respectivas filas de acceso con una antelación de por lo menos treinta minutos antes de la hora de cierre del establecimiento, por lo que será obligación de los clientes informarse debidamente de esta circunstancia.

INFORMACION AL PÚBLICO: Entendiendo la importancia que reviste la información para que los consumidores puedan optar por el bien o servicio que cumpla mejor con sus expectativas, es que Fantasilandia ha implementado un sistema de publicaciones en distintos medios de comunicación a fin que el consumidor se encuentre siempre bien y debidamente informado de todos los servicios que se prestan y las condiciones de estos.