|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio**  |

* Informar y orientar al ciudadano sobre reembolsos (devolución).
* Para asegurar que la petición de reembolso proceda y se procese ágilmente el ciudadano deberá presentar prueba que:
	+ Ha agotado la alternativa de cambio de fecha, cuando se trate de un caso de hospitalización o muerte repentina del cliente o familiar cercano.
	+ Tuvo una emergencia y no pudo llegar al Centro Vacacional.
* Los reembolsos estarán centralizados en la Oficina de Reservaciones y en ningún caso los centros o áreas de acampar están autorizados a reembolsar cantidad alguna.
* Todo reembolso conllevará un cargo de **veinte dólares ($20.00)** por trámite por cada cabaña, villa o área de acampar separada.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito**  |

Todo aquel ciudadano que haya tramitado una reservación con los balnearios y áreas recreativas administradas por la Compañía de Parques Nacionales (CPN).

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
* **Los reembolsos totales** procederán siempre y cuando el ciudadano haga su cancelación con quince (15) días o más de anticipación a la fecha de efectividad de la reservación.
* De gestionar una cancelación **con menos de quince (15) días, pero antes de cinco (5) días** **laborables de su reservación**, el reembolso será por el cincuenta por ciento (50%) del pago.
* **Cancelaciones con menos de cinco (5) días laborables no tendrán derecho a reembolso.**
* En caso de que haya una emergencia nacional, se le ofrecerá la alternativa de otras noches, la cual será dentro del término de doce (12) meses, a partir de que cese la emergencia nacional o que los centros e instalaciones vuelvan a estar disponibles para ocupación.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio**  |

[Directorio de la Compañía de Parques Nacionales (CPN)](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Directorio%20de%20Agencia%20(CPN)/CPN-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

Para solicitar reembolso puede llamar o visitar la Oficina de Reservaciones de la Compañía de Parques Nacionales:

**Lugar:** Edificio de Agencias Ambientales Cruz A. Matos

Sector el Cinco, Carretera # 8838 Km. 6.3Rio Piedras, PR 00936

**Teléfonos:** (787) 622-5200 Ext. 128, 254, 351, 361, 368, 360

**Fax:** (787) 622-5212

**Internet:** [www.parquesnacionalespr.com](http://www.parquesnacionalespr.com)

[www.cpnpr.gobierno.pr/](http://www.cpnpr.gobierno.pr/)

**Horarios:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:30 p.m.

Para reservaciones en Oficina Central de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

(Días feriado permanecerá cerrada)

Para reembolsos por cancelaciones de eventos especiales (Actividades deportivas, recreativas o artísticas) deberá comunicarse con **la Oficina de Mercadeo** de la Compañía de Parques Nacionales, ubicada en el piso 8 del Edificio de Ciencias Ambientales Cruz A. Matos Carretera 8838 Km. 6.3 El Cinco, Rio Piedras, PR. Piso 8 (787) 622-5200 ext.232

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Todo reembolso conllevará un cargo de **veinte dólares** **($20.00)** por trámite por cada cabaña, villa o área de acampar separada.

|  http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio**  |
| --- | --- |

1. El nombre completo de la persona que aparece en la reservación, la fecha y dirección del Centro Vacacional o Parque.
2. Número de reservación y motivo por el cual reclama un reembolso.
3. **En caso de reclamación de reembolso** se procederá con la devolución siempre y cuando, el cliente gestione su cancelación con **quince (15) días o más de anticipación** a la fecha de efectividad de la reservación.
4. También, podrá reclamar un reembolso, si el cliente prueba a la Compañía de Parques Nacionales que su caso es uno de los siguientes:
5. Hospitalización o muerte repentina del cliente o de alguna persona incluida en el Registro de Acompañantes.
6. Hospitalización y muerte de algún familiar cercano al solicitante como padre, madre, esposa, esposo, hijos o hermanos.
7. Una emergencia surgida en el trayecto hacia el Centro Vacacional.
8. Toda solicitud de reembolso deberá gestionarse dentro de un término de quince (15) días de anticipación a la fecha de su estadía de lo contrario no tendrá derecho a reembolso.

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Puede un cliente extranjero reclamar un reembolso?** - Si, deberá presentar evidencia de que no podrá disfrutar de un cambio de estadía o crédito por doce (12) meses.
* **¿Cuándo tengo derecho al reembolso?**
	+ Cuando el ciudadano cancela con quince (15) días o más de anticipación a la fecha de efectividad de la reservación.
	+ Cuando el ciudadano presenta pruebas a la Compañía de Parques Nacionales (CPN) que no pudo llegar al Centro Vacacional por una emergencia familiar, hospitalización o muerte del cliente o algún familiar cercano.
* **¿Recibiré reembolso si se emite una emergencia nacional? -** No, se le dará alternativas de otras noches, dentro del término de doce (12) meses a partir de la emergencia.
* **¿Recibiré reembolso si se va la luz o el agua en las facilidades o instalaciones durante la estadía? -** No, se le ofrecerá fecha alterna si decide abandonar la instalación**.**

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

Página(s) de Internet:

 [www.cpnpr.gobierno.pr/](http://www.cpnpr.gobierno.pr/)

 [www.parquesnacionalespr.com/](http://www.parquesnacionalespr.com/)