



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.



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).



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.



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Compañía de Parques Nacionales \(CPN\)](#)

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. 6.3 Río Piedras, PR 00936

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

Fax: (787) 622-5212

Internet: www.parquesnacionalespr.com

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



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.



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:
 - a. Hospitalización o muerte repentina del cliente o de alguna persona incluida en el Registro de Acompañantes.
 - b. Hospitalización y muerte de algún familiar cercano al solicitante como padre, madre, esposa, esposo, hijos o hermanos.
 - c. Una emergencia surgida en el trayecto hacia el Centro Vacacional.
5. 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.



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.

Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico (CPN)

Información y Orientación Reembolsos

CPN-010
Vigencia: 24-jun-14

- **¿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.



Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

www.cpnpr.gobierno.pr/

www.parquesnacionalespr.com/