



CONDICIONES GENERALES

I. RESPONSABILIDADES

VICUÑA TRAVEL LTDA. Actúa únicamente como intermediario entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en los itinerarios, o sea, empresas de transporte, hoteles, restaurantes, empresas de cruceros, operadores de circuitos, etc. Por consiguiente, declina toda responsabilidad por deficiencias en cualquiera de los servicios prestados, así como cualquier accidente, daño, herida, retraso o irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que ejecutan el viaje por su mediación, así como el equipaje y demás objetos de su propiedad.

El pago de las posibles indemnizaciones en caso de accidente, corresponde únicamente a las compañías de seguros, excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc.

La empresa organizadora no se responsabiliza de ningún gasto originado a consecuencia de retraso o cancelaciones cualquiera sea la causa que los origine.

II. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Cancelaciones totales o parciales tendrán un cargo por gastos de U\$S 10, más los gastos que cargue el operador del servicio, en los casos que correspondiese.

Se retendrán del importe total los siguientes porcentajes, más los gastos que él o los operadores locales y productos publicados determinen:

- a) Entre 45 - 31 días previos al comienzo de los servicios el 25%
- b) Entre 30 - 15 días previos al comienzo de los servicios el 50%
- c) Entre 14 - 7 días previos al comienzo de los servicios el 75%
- d) Menos de 7 días previos al comienzo de los servicios el 100%
- e) En caso de cancelación o desistimiento una vez comenzado el servicio, se aplicará lo establecido para la anulación y desistimiento voluntario de los servicios

En el caso de la hotelería, los hoteles cobrarán una noche de penalidad para cancelaciones realizadas dentro de los 4 días anteriores al arribo de los pasajeros.

III.RECLAMOS:

Los reclamos deberán ser presentados por escrito y en un plazo no mayor de los treinta (30) días siguientes a la fecha final de los servicios. Pasado ese lapso, VICUÑA TRAVEL LTDA. no recibirá reclamos.

IV.HOTELES - CABAÑAS o ALOJAMIENTOS

La hora de ingreso es a partir de las 15 hs. del día contratado y finaliza a las 10 hs. del último día fijado para la partida. En caso de que la llegada esté prevista para antes de las 15 hs., puede suceder que la habitación no sea facilitada hasta ese momento. En caso de desear prolongar la estancia después de la hora de salida, el cliente deberá notificarlo a la recepción y abonar directamente al hotel el importe de la estancia adicional.

Los hoteles no suelen asumir responsabilidad alguna por los objetos no entregados específicamente para custodia o los que no se hallen en las cajas fuertes del hotel puestas a disposición de los clientes.

Los hoteles mencionados como previstos de cada circuito están sujetos a variaciones.

En caso de contratarse alojamiento en habitación triple, el cliente reconoce estar informado de que, en la mayoría de los hoteles, las habitaciones triples no existen como tales, sino que se trata de una habitación doble con cama adicional. Las limitaciones de espacio o comodidad que este tipo de alojamiento pudiera implicar son aceptadas por los clientes, eximiendo al hotel y al Organizador de cualquier responsabilidad por este concepto.

VICUÑA TRAVEL LTDA. no es responsable por el mantenimiento de los hoteles o lugares de alojamiento contratados. En caso de considerar que su cuarto es inadecuado, deberá comentarlo con la recepción para que valoren el cambio de habitación. Por su seguridad, utilice los cofres para guardar los objetos de valor/dinero. Tenga cuidado con sus pertenencias en las áreas comunes del hotel o cabañas (recepción, sala de desayuno). El pasajero responderá frente al hotel o lugar de alojamiento en caso de ocasionar daños en su mobiliario e instalaciones, así como de los daños y perjuicios ocasionados a otros viajeros y a terceros, o de las multas y gastos que, por su causa, VICUÑA TRAVEL LTDA se viera obligada a pagar a las autoridades.

V.EQUIPAJES:

Terrestre: 1 maleta por persona con un máximo 20 kilogramos.

Barco: 1 maleta por persona con un máximo 20 kilogramos.

Aéreos: Según lo especifique cada línea aérea y sujeta a condiciones de las compañías aéreas registradas en IATA. El Exceso de equipaje por sobre lo establecido, será cobrado por cada transportador y será permitido siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita

El equipaje de mano, no es objeto del contrato de transporte, entendiéndose, a todos los efectos, que el viajero lo conserva siempre consigo, cualquiera sea la parte del vehículo en que sea colocado y que es transportado por el viajero por su cuenta y riesgo, sin que El Organizador se vea obligado a responder contractualmente de la pérdida o daños que pueda sufrir por cualquier causa.

VI.DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros, sin excepción, son responsables de llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente.

VICUÑA TRAVEL LTDA., declina toda responsabilidad en caso de ser solicitado su identificación por alguna autoridad y carecer de ella, en cuyo caso será por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

VII.ALTERACIONES

VICUÑA TRAVEL LTDA, y las compañías prestatarias de los servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje o los hoteles o alojamientos previstos si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o si circunstancias de fuerza mayor obligaran a ello.

En caso de que algunos componentes de algún grupo, debido a su conducta y a criterio del guía, se comportara en forma no adecuada y con evidente molestia para el resto de las personas componentes del grupo, el prestador del servicio está capacitado para exigirle que abandone la excursión.

Los clientes que voluntariamente desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa, no tendrán derecho a exigir devolución por los servicios dejados de tomar voluntariamente.

VIII.RESERVAS

Todas las solicitudes de reservas deben ser solicitadas por escrito, a contacto@vicunatravel.cl, lo que no constituye la formalización de lo solicitado hasta que VICUÑA TRAVEL LTDA haya comunicado por el mismo medio que la reserva ha sido confirmada.

www.vicunatravel.cl

contacto@vicunatravel.cl | (+569) 7 8602733 - (+562) 22 2720586

IX-SUSPENSIONES

VICUÑA TRAVEL LTDA no se hará responsable en caso de que un cliente desee hacer una alteración en ruta de su circuito, como tampoco si este debiera ser suspendido por factores externos o ajenos a nuestra voluntad tales como catástrofes naturales o factores climáticos, epidemias, incendios, paros o huelgas, etc. y que en consecuencias ocasionara la pérdida de reservas en hoteles, pasajes aéreos o terrestres.

VICUÑA TRAVEL LTDA. no se hará responsable si a causa de los factores mencionados, el cliente se viera obligado a cancelar servicios contratados por él externamente, tales como reservas hoteleras, pasajes, estadía, etc. y que no fueran parte del itinerario convenido con VICUÑA TRAVEL LTDA.

Para estos efectos sugerimos la contratación de un seguro de cancelación el que garantiza al usuario el reembolso de los gastos en los que incurra por la anulación de un viaje.

La presentación y hora de salida estarán claramente establecidas en el voucher que le será enviado una vez pagado el servicio.

La no-presentación en el lugar, día y hora confirmada puede suponer la pérdida de los servicios adquiridos sin derecho a reintegro de los mismos, teniendo las mismas consecuencias la falta de puntualidad tanto al inicio de un circuito como durante el desarrollo del mismo.

VICUÑA TRAVEL LTDA se reserva el derecho de alterar los horarios de los itinerarios detallados (bien para adaptarlos a la época del año o cuando el guía lo considere necesario) y en circunstancias excepcionales, los puntos visitados o el orden de las visitas (averías, retrasos por densidad de tráfico o climatológicos, periodos o situaciones extremadamente complicados). En la mayoría de las ocasiones estos cambios de itinerario son previamente avisados y dicha información aparece en las observaciones de su bono o voucher.

VICUÑA TRAVEL LTDA. no puede asumir responsabilidad alguna si por coincidencia por días festivos, huelgas, días de cierre semanal u otros factores no se pudieran visitar durante la ruta alguno de los museos o monumentos de las ciudades recorridas

Recomendamos a nuestros pasajeros leer con atención los itinerarios detallados y toda la información descrita en el voucher correspondiente.

X-INICIO Y FINAL DE NUESTROS SERVICIOS.

Los servicios prestados por VICUÑA TRAVEL LTDA son terrestres (incluyendo, en caso de que el circuito lo indique, tramo aéreo/tren/crucero u otro tipo de embarcaciones operado por las compañías correspondientes, además de actividades enmarcadas dentro del concepto de Turismo Aventura). Se inician en el momento en el que el cliente recibe el primer servicio previsto de nuestra compañía y finalizan en el momento en el que el cliente recibe el último servicio previsto (traslado, desayuno o el que correspondiera según paquete adquirido). Estas actividades estarán detalladas en los vouchers que le serán enviados una vez que el cliente haya pagado los servicios.

www.vicunatravel.cl

contacto@vicunatravel.cl | (+569) 7 8602733 - (+562) 22 2720586

XI- EL PRECIO INCLUYE:

En cada itinerario, VICUÑA TRAVEL LTDA detalla los servicios incluidos en el circuito. Como norma general ha de seguirse un criterio estricto de literalidad que conduce a la conclusión de que lo que no está específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje no está incluido en éste. En el caso de tener alguna duda, el consumidor deberá consultar a su agente o nuestros representantes antes del viaje a fin de evitar posteriores reclamaciones.

XIII - NO ACEPTACIÓN DE PASAJEROS.

Es necesario un grado moderado de salud y capacidad física para participar en nuestros tours. En el caso de existir algún pasajero con necesidades especiales físicas o psíquicas o en caso de un pasajero viajando solo con una edad superior a 75 años VICUÑA TRAVEL LTDA deberá ser informado por escrito en el momento de efectuar la reserva y se estudiarán caso a caso pudiendo ser solicitado por parte de VICUÑA TRAVEL LTDA un informe médico.-

VICUÑA TRAVEL LTDA. no dispone de los medios necesarios para poder atender adecuadamente a los pasajeros con necesidades especiales ni nuestros autocares cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas. En el caso de que el consumidor acepte viajar, VICUÑA TRAVEL LTDA no asumirá responsabilidad alguna en cuanto a la dificultad o la imposibilidad que puedan encontrar los mismos para realizar las actividades programadas del paquete turístico, ni asume la obligación de ofrecer asistencia para su adaptación o continuación en el circuito.

No se aceptará ninguna reserva o VICUÑA TRAVEL LTDA. se reserva el derecho de interrumpir un circuito de pasajeros cuyas condiciones físicas y/o psíquicas hagan que su participación en el mismo sea muy difícil o peligrosa para ellos mismos o para las demás personas. En estos casos, deberán ir siempre acompañados de una persona que garantice los cuidados necesarios o asistencia para su adaptación correcta al circuito.

VICUÑA TRAVEL LTDA. deberá también ser informado en el momento de la reserva en caso de que exista una persona con una obesidad que pudiera suponer imposibilidad de ocupar una única plaza de autocar sin generar molestias a otros pasajeros. En este caso, VICUÑA TRAVEL LTDA. podrá solicitar un suplemento adicional para poder brindar un servicio adecuado para la comodidad del pasajero. EL NO AVISO por escrito en el momento de la reserva de estas circunstancias podrá ser causa suficiente de denegación del circuito.

XIV - TRASLADOS

Ruta a ruta le señalamos si usted tiene incluido el traslado de llegada o salida. En caso de tener este servicio, compruebe que en su voucher figura como incluido, y que todos los datos necesarios para realizar el servicio son correctos: aeropuerto, compañía, número y hora de llegada de su vuelo. En caso de desear contratar un traslado adicional, consulte las tarifas en nuestra web. Recuerde que normalmente el chofer del transfer le esperará tras salir del aeropuerto después de haber recogido sus maletas con un cartel donde indicará su nombre o bien se reflejará VICUÑA TRAVEL LTDA.

www.vicunatravel.cl

contacto@vicunatravel.cl | (+569) 7 8602733 - (+562) 22 2720586

Tenga prudencia de salir por la puerta más inmediata al lugar donde recoge su equipaje que suele ser la que está indicada como salida de su vuelo. Nuestros traslados son privados, vale decir, no son compartidos con grupos ajenos a su grupo.

El transferista no es el guía sino la persona que le llevará del aeropuerto/ estación de autobuses al hotel de inicio de su circuito. En algún caso puntual puede que no hable español. Si por algún motivo va a sufrir una demora en salir (retención en el aeropuerto o terminal de autobuses, pérdida de equipaje, etc), perdió una conexión o le cambiaron de vuelo, avise con urgencia a su transferista o al teléfono de emergencias que encontrará en su voucher. En caso de no avisar, el transferista tras esperar 1 hora se irá y usted perderá el servicio de traslado. Caso de haber contratado también el traslado de salida, rogamos verifique con su guía el horario de recogida el día de su vuelo.