

### **Términos y condiciones de servicios turísticos**

Los Términos y Condiciones que a continuación se indican, regulan el acceso y el uso de los servicios entregados por **Tour Operador**.

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES**

De una parte **Tour Operador, Jorge Antonio Alfaro Quinteros** con domicilio comercial en Pasaje isla Lenox 934, población Tacora 2, Arica Chile, registrada como prestador de servicios turísticos en el Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR), en adelante **Tour Operadora** y de otra parte la persona física, en adelante el **Usuario(a)**, el cual accede a través de cotizaciones previas a informarse y contratar los Servicios ofrecidos por el **Tour Operador**.

#### **2. OBJETO**

La **Tour Operadora** ofrece al **Usuario(a)** la posibilidad de realizar la confirmación de a través de cotizaciones los productos y servicios Turísticos. Sus Reservas en Chile y el mundo.

#### **3. SOLICITUD, RESERVA(S) Y CONFIRMACIÓN DE TOURS**

Para la confirmación de una o varias Reservas de tours, el **Usuario(a)** podrá realizarlas a través de la Línea telefónicas móvil +56 963203170 o +56 996404135 o a los e-mail [info@payachatastours.cl](mailto:info@payachatastours.cl) / [infopayachatas@gmail.com](mailto:infopayachatas@gmail.com) Sólo se considera una **Reserva** pagando un valor igual al 50% o 100% del total del servicio contratado. En efectivo o a través de los medios de pago del sitio web <https://payachatastours.cl>

También podrá realizar un tour Privado, se realizará según las condiciones establecidas para cada tour o las que se puedan generar con éste.

#### **4. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS COMERCIALIZADOS**

##### **4.1 ORGANIZACIÓN**

El **Tour Operador**, ofrece la utilización de los servicios contratados por los **Usuarios(as)**, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el **Usuario(a)** de los Términos y Condiciones aquí enunciados.

El **Usuario(a)** declara que es mayor de edad (es decir tiene al menos 18 años) y dispone de la capacidad legal y mental necesaria para vincularse por este acuerdo y conformidad con los Términos y Condiciones aquí enunciados que comprende y entiende en su totalidad.

El **Usuario(a)** es el único responsable de las contraindicaciones que pueda tener respecto a su situación de salud, la de sus hijos (as) y/o de otros (as), al contratar algún tour descrito en las cotizaciones, especialmente los que se realizan hacia el Altiplano (sobre 3.000 **msnm\***). Consulte con su médico o especialista acerca de los problemas que puedan derivar de la falta de oxígeno u otros, personas hipertensas y con enfermedades cardíacas bajo control médico, generalmente no tienen problemas con la altura (consulte con su médico). La **Tour Operadora** no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse durante, al término o posteriormente de algún tour con exposición sobre los 3.000 **msnm\***, ni de pagos de días de hospitalización u otros de similar índole derivados de problemas que se puedan suscitar en dichos tours. La **Tour Operadora** por medio del chofer/guía, guía o persona que determine en el tour, podrá asistir al o los **Usuarios (as)** solamente recomendando la ingesta de líquidos como agua no gasificadas ó aplicando oxígeno, otro tipo de intervención o recomendación de medicamentos está estrictamente prohibida.

\***msnm=metros sobre el nivel del mar.**

#### 4.2 INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

El contrato del servicio (tour) se puede realizar a través del mail [info@payachatastours.cl](mailto:info@payachatastours.cl) o [infopayachatas@gmail.com](mailto:infopayachatas@gmail.com). La formalización del contrato se realiza en el mismo momento de la **Reservación del Servicio** y se asume la aceptación por parte del **Usuario(a)** de los Términos y Condiciones y de su pago. El documento en el cual se formaliza el contrato será activado por la **Tour Operadora** en un documento escaneado y firmado por ambas partes (en formato PDF) emitido por éste.

El **Usuario(a)** podrá acceder al mismo en cualquier momento a través de su dirección de correo electrónico que es el medio de comunicación oficial y fidedigno entre el **Usuario(a)** y la **Tour Operadora**.

En el acto de la **Reserva** deberá depositarse el importe según el tipo de servicio (tour) contratado y las condiciones de éste, no considerándose una plaza o cupo alguno como comprometido en firme mientras no se efectúe dicho pago, una vez que se tenga dicha confirmación, la **Tour Operadora** enviará al **Usuario(a)** un comprobante (en formato PDF) a través del correo electrónico facilitado por éste último, en el que se especificarán los servicios contratados, datos del **Usuario(a)**, fecha de salida del tour y cualquier otro dato para la correcta interpretación del servicio contratado. El **Voucher** confirma la **Reserva** por parte de la **Tour Operadora** y sirve como boleto al **Usuario(a)** siendo uno de los comprobantes válidos en cualquier disputa que pueda acontecer. Se deja establecido que la contratación de un tour no suma ni obliga a contratar seguros individuales o

colectivos nacionales o internacionales, solamente será aplicado en caso de Accidente, el seguro obligatorio (Ley N°18.490), de los vehículos con que se desplazan los Turistas en territorio Chileno.

#### 4.3 OPCIONES DE PAGO

Puede realizar una transacción segura desde su banco (en Chile) a:

Nombre Banco: Banco Santander

Nombre: Jorge Antonio Alfaro Quinteros

Rut: 15.000.464-0

Tipo de Cuenta: Cuenta Corriente

N° Cuenta: 0-000-77-66376-2

ó a través de la web <https://payachatatours.cl> para pagos con tarjetas de diferentes casas comerciales y banco nacionales y extranjeros.

#### 4.4 SERVICIO

La **Tour Operadora**, se compromete a realizar el servicio (tour), Reservado por el **Usuario(a)**, según las especificaciones señaladas en el **Voucher**. En caso de problemas de índole mecánica ó humana, se compromete a solucionar lo más pronto posible dicho problema, cambiando de vehículo, de compañía de turismo, ofreciendo una nueva fecha de realización del servicio, cambiando el personal humano o devolviendo el valor total íntegro de lo cancelado.

Todos los vehículos cuentan con sus documentos, permisos y seguros obligatorios al día para el transporte remunerado Privado de Personas (Turistas), además de las licencias correspondientes por parte de los conductores de dichos vehículos. Los (as) Guías cuentan con experiencia, conocimientos sobre los lugares a recorrer. En situaciones ajenas al **Tour Operador**, como protestas, actos terroristas, cambios climáticos, aludes, problemas en y con la carretera, etc. ésta quedará excluida de responsabilidad e indemnización, como también en la contratación de otras Agencias de Turismo en países distintos a Chile.

#### 4.5 HOTELES, HOSTALES, LODGE Ó RESIDENCIALES

El **Usuario(a)** es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar la habitación (sin omitir a los niños), cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los Establecimientos puede legalmente negarse a admitir la entrada de las personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación por esta causa.

Hoteles, Hostales, Lodge ó Residenciales. La calidad y contenido de los servicios prestados vendrán determinados por la categoría oficial asignada por el órgano competente y estarán sometidos a control administrativo. Si en el caso que se necesite la adición de una cama extra a la habitación se hace con el consentimiento de los **Usuarios(as)** que ocupan la habitación.

Horarios. El horario de día de entrada es a partir de la 14:00hrs. Y la de salida es a las 12:00am. (Horario sujeto a modificación según lo establecido por cada alojamiento)

#### 4.6 CANCELACIONES

En todo momento el **Usuario(a)** puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito previo (abono), situación que deberá dar a conocer a través de un e-mail. Según se indica a continuación: Anulación con más de 48 horas antes de la salida del tour, se devolverá el 50% de lo cancelado, anulación con 24 horas antes de la salida del tour, no habrá devolución de lo cancelado, la devolución se realizará dentro de los 30 días corridos a la cancelación del tour. Además, no habrá devolución en el caso de la **No** presentación del **Usuario(a)** al tour **Reservado (No Show)**, sea cualquiera la causa de su no presentación, comprometiéndose el **Usuario(a)** a no entablar reclamación, acción legal u otra de índole indemnizatoria. Se aplicará a todos los tours ofrecidos y los que se generen con el turista.

#### 4.7 OTROS ASPECTOS DE IMPORTANCIA

Las fotografías expuestas en la presentación enviada vía mail al **Usuario(a)** son orientativas en cada servicio (tour), paisajes, lugares, personas, flora, fauna, etc. intentando en todo momento, que dichas descripciones reflejen lo más objetivamente posible la realidad de lo contratado y evitar inducir a error, confusión o engaño sobre información sustancial al **Usuario(a)**. Las fotografías en su propia esencia temporal no poseen carácter contractual en sí mismas, sino que se deben apreciar junto con el conjunto de la descripción de servicios objetivamente contratados.

Régimen alimenticio, consistirá en los descritos en cada programa de servicio (tour), desayuno, almuerzo (menú Turístico), picnic, box lunch y cena (menú Turístico), podrá ser modificado por el **Usuario(a)** siempre y cuando avise en la **Reserva** de la modificación al régimen alimenticio (modificación con alimentos típicos de la zona ó los que usualmente se utilizan).

En caso que el **Usuario(a)** abandone el Hotel, Hostal, Lodge o Residencial antes de la fecha de salida contratada, la **Tour Operadora** no se compromete a efectuar devolución alguna de las noches o servicios no disfrutados (**check out slip**).

#### 4.8 ALTERACIONES

La **Tour Operadora** se compromete a facilitar a los **Usuarios(as)** la totalidad de los servicios contratados a través de los programas contenidos en la cotización, con las condiciones y características estipuladas. Quedará eximida de esta obligación cuando concurren causas de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada; o bien causas suficientes que engloban aquellos supuestos en los que la **Tour Operadora** a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables. Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio por parte de la **Tour Operadora** y antes de la salida del viaje, el consumidor tendrá derecho a optar por su substitución por otro de similares características y calidad, o por la rescisión del contrato, pudiendo elegir entonces entre otro establecimiento de calidad equivalente o superior en caso de que la **Tour Operadora** pueda proporcionárselo, o el reembolso total de lo abonado, debiendo comunicar su decisión a la **Tour Operadora** en el plazo de 48 horas hábiles. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la imposibilidad venga motivada por causas suficientes o de fuerza mayor, o cuando el **Usuario(a)** haya optado por la sustitución del servicio de imposible prestación. Si por cualquier motivo que no sea imputable al **Usuario(a)**, ni tenga su justificación en causas suficientes o de fuerza mayor, la **Tour Operadora** cancela la **Reserva** en el establecimiento después de formalizado el contrato y antes de la fecha de salida, el consumidor tendrá derecho a la **Reserva** en otro establecimiento, o al reembolso del total abonado, en los términos establecidos en el párrafo anterior, debiendo comunicar su decisión a la **Tour Operadora** en el plazo de 48 horas hábiles. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la cancelación del mismo se produzca por causa suficiente o de fuerza

mayor. Cualquier imposibilidad de prestación de los servicios que ponga de manifiesto la **Tour Operador** al **Usuario(a)** antes del perfeccionamiento del contrato no podrá justificar una solicitud de indemnización a la **Tour Operador** por parte del **Usuario(a)** por incumplimiento de contrato, puesto que este aún no se ha ultimado, enmarcándose dicha modificación del programa dentro del natural proceso de negociación del mismo. En conclusión, el **Usuario(a)** solamente podrá solicitar indemnización a la **Tour Operador** cuando se haya producido una mala prestación o ausencia de servicios que conforman el viaje, o la cancelación motivada por circunstancias distintas a causas de fuerza mayor.

**4.9** La responsabilidad respecto al **Usuario(a)** por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato del viaje (tour) combinado queda determinada por las leyes chilenas. Cuando el **Usuario(a)** aprecie in situ no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados, deberá notificarlo inmediatamente al prestador de los mismos, y en el plazo de 48 horas hábiles a la **Tour Operador**, a fin de que esta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la **Tour Operador** supondrá que sea el **Usuario(a)** quien deba probar el incumplimiento en la ejecución ante **SERNAC** (Servicio Nacional del Consumidor) y/o tribunal competente, puesto que fuera de ese plazo a la **Tour Operador** le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En ningún caso la **Tour Operador** se responsabiliza de los gastos de alojamiento, mantención, transportes y otros que se originan a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de vuelos por causas técnicas, meteorológicas, huelgas u otras de fuerza mayor. Así mismo la **Tour Operador** no será responsable de los daños y perjuicios derivados de las infracciones de cualquier **Usuario(a)** que afecten a los derechos de otro **Usuario(a)** o de terceros incluyendo los derechos de copyright marcas patentes información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial. La **Tour Operador** no será responsable de los daños y perjuicios causados al **Usuario(a)** en caso de imposibilidad de prestar los servicios objeto de las presentes condiciones generales en casos de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al mismo. Tampoco será responsable la **Tour Operador** del inadecuado uso del servicio como consecuencia de una defectuosa configuración del equipo informático del **Usuario(a)** o de la insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos necesarios para la utilización de los servicios ofrecidos.

## 5. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Términos y Condiciones aquí enunciados podrán ser modificados por parte de la **Tour Operador** cuando lo considere oportuno y sin previo aviso, haciéndolos públicos a través de su mail.

## 6. SI DESEA CONTACTARNOS

En caso de alguna pregunta, respecto a estos **Términos y Condiciones**, puede realizarlo a través de los mail [info@payachatastours.cl](mailto:info@payachatastours.cl) o [infopayachatas@gmail.com](mailto:infopayachatas@gmail.com) o a los teléfonos +56 9 63203170 / +56 9 96404135.

**Jorge Antonio Alfaro Quinteros**  
**Operaciones y Ventas**