

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

---

## POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

LSTCHILE LTDA.

### 1.- RESERVAS

Las reservas deben ser realizadas al correo electrónico: reservas@laserenaturismochile.cl o a través del formulario de reserva en el sitio web, las que serán confirmadas en un plazo máximo de 24 horas siguientes a su recepción. Se requiere indicar: nombre, RUT, nacionalidad, número de pasajeros, lugar de alojamiento, número de contacto (Whatsapp), email.

Para asegurar su reserva, debe realizar un pago mínimo del 50% del valor total del tour solicitado. La diferencia puede ser cancelada por la misma vía 24 horas antes del tour, cancelado en oficina, o al momento de realizar el tour, previo acuerdo de las partes.

En caso de turistas extranjeros, se aceptará la reserva con el pago pendiente el tiempo que sea necesario, pero *deberá confirmar* el servicio y realizar el pago, una vez llegado a Chile o a La Serena, antes de la realización del tour.

### 2. MENORES DE EDAD

Los niños en brazos de sus padres hasta 4 años están afectos a gratuidad y descuentos según los servicios turísticos. Solicitar información al momento de la reserva.

### 3. ANULACIONES

#### 3.1 Anulaciones por parte del pasajero

- a. En caso de anulación de tour, por parte del pasajero, 24 horas previas al horario de inicio de la excursión, se devolverá el 100% de lo pagado, con la consecuente anulación de boleta o factura. Aplica para todos los tours.
- b. En caso de anulación de tour, por parte del pasajero 12 horas previas al horario de inicio de la excursión se le retendrá el 50% de lo pagado, con la consecuente anulación de boleta o factura. Aplica para todos los tours.
- c. En caso de anulación del Tour, por parte del pasajero en un plazo inferior a las 12 horas o dentro de la realización del mismo tour, vale decir en el proceso y/o en horario de retiro de pasajeros en los puntos de alojamiento dentro del radio urbano se retendrá el 100% del abono o del valor total del servicio, establecido por la empresa. En caso de que el pasajero necesitará algún tipo de transporte posterior a la anulación del paquete turístico, la empresa no se hace responsable de estos gastos.

#### 3.2 Anulaciones por parte de la empresa

##### Por condiciones climáticas

- a. La empresa hasta el momento de salir al destino, se asegura de las condiciones climáticas imperantes, tomando el resguardo necesario en sus tours, con especial cuidado en los tours de Isla Damas, Chañaral de Aceituno y Observatorios.

- b. Si la excursión es suspendida por condiciones climáticas *antes de la salida de los pasajeros*, se les avisará de la situación y como primera medida se considerará en conjunto, cambiar la fecha del tour por otra fecha que le convenga y si esto no fuera posible, se hará devolución del 100% del valor cancelado, con la consecuente anulación de boleta o factura.
- c. En el caso de encontrarnos en pleno desarrollo de la actividad y por situaciones ajenas a nuestra empresa, como rutas cortadas, accidentes carreteros, condiciones climáticas adversas de último momento u otros, que nos impida continuar o bien modificar parte del itinerario, se evaluará *en conjunto en el momento con los pasajeros*, y se hará devolución de aquellos servicios no consumidos.

### 3.3. Otros imprevistos

- a. Si uno de los pasajeros, dentro de la realización del tour sufre alguna descompensación en su salud y requiere atención médica, se facilitarán todos los medios para trasladar al pasajero y a uno de sus acompañantes al centro asistencial más cercano. Se brindará y coordinará la ayuda necesaria al pasajero, al tiempo que se buscará la forma de no alterar mayormente el continuo desarrollo del tour a los otros pasajeros.
- b. En caso de algún imprevisto en servicio turístico, ya sea por un corte en el camino, accidente de carretera de terceros, mal tiempo u otro que impida el normal recorrido del tour, se evaluará la situación quien podrá alterar el orden y tiempo de duración de los servicios en beneficio de la ejecución del tour a fin de dar cumplimiento a lo contratado.
- c. La empresa no se responsabiliza por el consumo de alcohol de los pasajeros, de reacciones por enfermedades preexistentes o por el comportamiento de los menores de edad. En caso de que algún pasajero, 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 acordará con el pasajero las medidas a tomar.
- d. Cada pasajero es responsable de sus pertenencias. En caso del extravío o robo de objetos personales, la empresa no se hace responsable.

## 4.- SEGUROS

Todos nuestros programas cuentan con el seguro de accidentes contra terceros en los vehículos de transporte, seguro asiento de pasajeros. Para un viaje más seguro, se recomienda contratar un seguro de asistencia en viaje para cubrir cualquier acontecimiento.

## 5. PAGOS

Si el pago es efectuado a través de depósito o transferencia electrónica, la información requerida es la siguiente:

- Sociedad de Turismo e Inversiones Pumarino y Silva Ltda.
- Rut: 76.314.917-k
- Cuenta vista Banco Estado Nº 125-7-129829-3
- Correo electrónico [reservas@laserenaturismochile.cl](mailto:reservas@laserenaturismochile.cl) - [Isturismochile@gmail.com](mailto:Isturismochile@gmail.com)
- Si es depósito por ventanilla escanear al mismo correo.

## 6. OBSERVACIONES

Cada tour, sus descripciones e itinerario son de pleno conocimiento del pasajero. Cada excursión tiene un horario de salida preestablecido, no obstante se notificará con antelación, el horario de retiro desde cada alojamiento o punto de encuentro determinado (verificar área establecida que incluye pick up pasajero). Por respeto a todos los pasajeros y a la continuidad del viaje, la hora de espera en ese retiro no debe ser superior a los 5 minutos. Si en ese tiempo no hay una reacción de parte de los contratantes, como por ejemplo quedarse dormidos y solicitar un tiempo extra, el tiempo máximo considerado no debe superar los 10 minutos, desde el momento de la llegada. Pasado ese período y dando aviso al pasajero, se considerará no show, por lo que nos retiraremos del lugar, sin derecho a reclamos posteriores.

