

TÉRMINOS Y CONDICIONES

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

LSTCHILE LTDA.

1.- RESERVAS

Las reservas se pueden generar mediante correo electrónico: reservas@laserenaturismochile.cl, a través del formulario de contacto del sitio web o a través de whatsapp +569 9095 1108. En cualquiera de estas opciones su reserva será confirmada en un plazo máximo de 48 horas siguientes a su recepción, a través de un voucher de reserva foliado y con la fecha que realizó la solicitud. Para esta formalización se requiere indicar: nombre, RUT o pasaporte, nacionalidad, cantidad de personas, alojamiento, contacto. En caso de niños mencionar fecha de nacimiento.

Para hacer efectiva la reserva solicitamos el 50% del valor del servicio turístico.

2.- MENORES DE EDAD

Los niños en brazos de sus padres hasta 2 años están afectos a descuentos *según los servicios turísticos elegidos*. Solicite información al momento de la reserva.

Los padres que deseen llevar la silla de niños para mayor seguridad en el transporte de sus hijos, pueden solicitarla al momento de tomar la reserva, con el costo respectivo.

3.- PAGOS

Para hacer efectiva la reserva se solicita como mínimo un pago del 50% del valor total del servicio turístico, saldo al momento de iniciar el tour, con los medios de pago disponibles indicados a continuación.

Para los turistas extranjeros tenemos disponibles link de pagos paypal y transbank. No obstante @LSTURISMOCHILE acepta su reserva con pago pendiente a confirmar una vez que el pasajero llega a La Serena, antes de la realización del tour.

- a) Transferencia electrónica o depósitos: Sociedad de Turismo e Inversiones Pumarino y Silva Ltda.
Rut: 76.314.917-k
Cuenta corriente Banco Santander N° 90415433
Correo electrónico: reservas@laserenaturismochile.cl / lsturismochile@gmail.com
- b) Pago con tarjeta presencial: Of. en Balmaceda 432, local 4C, Patio Colonial La Serena.
- c) Pago en efectivo moneda local.
- d) Paypal: Una vez acordado el servicio, se enviará un link de pago.

4.- ANULACIONES

4.1 Anulaciones de servicios turísticos por parte del pasajero:

- a) En caso de que la anulación del tour se efectúe en un plazo superior a las 48 horas previas al horario de inicio de la excursión, se devolverá el 100% de lo pagado, con la anulación de la boleta o factura proporcionada, según método de pago.
- b) En caso que la anulación del tour se efectúe en un plazo menor a las 48 horas y antes de las 24 horas del inicio de la excursión, se devolverá el 50% del importe pagado, con la anulación respectiva de la boleta o factura, según método de pago.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- c) En caso de anulación del Tour por parte del pasajero se realice en un plazo máximo inferior a las 24 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 acordados, se retendrá el 100% del dinero cancelado, lo que responde a servicios contratados, ajenos a nuestra empresa que forman parte de los servicios turísticos del día.
- d) En caso de los servicios a Cruceros, se hará devolución del 100% del valor cancelado como reserva, si por razones ajenas a los pasajeros el crucero no se detienen en el puerto o por razones justificadas según control de puerto, se les impida descender. En casos que sea el pasajero quien anule el servicio, se ajusta a los tiempos indicados precedentemente. El reembolso se efectuará vía paypal, o por los medios alternativos de común acuerdo, en un plazo máximo de 7 días.

No aplica para aquellos servicios que incorporan pasajes aéreos, donde nos regimos por las condiciones de compra de cada ticket aéreo y las políticas de cada línea aérea, de conocimiento del pasajero al momento de la compra.

4.2 Anulaciones por parte de la empresa

Por condiciones climáticas: La empresa hasta el momento de salir al destino, se asegura de que las condiciones climáticas no afecten la realización del tour, esto aplica principalmente en los tours que dependen de Navegación y de Observación Astronómica.

- e) 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 anulación respectiva de la boleta o factura proporcionada.
- f) En el caso de encontramos 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 impidan continuar, se evaluará en conjunto en el momento con los pasajeros, la modificación de la ruta o el retorno, haciendo devolución de aquellos servicios no consumidos.

El reembolso se efectuará acorde a los medios disponibles de pago: efectivo, transferencias, paypal o por los medios alternativos de común acuerdo, en un plazo máximo de 7 días.

Otros imprevistos

- g) 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 el continuo desarrollo del tour a los otros pasajeros.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- h)** 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.
- i)** En el horario de recogida: Para dar continuidad al servicio y por respeto al horario indicado a los demás pasajeros, la espera máxima en el punto de recogida será de 10 minutos; de no cumplir este horario, el conductor está autorizado a retirarse del lugar, considerándose como NO SHOW sin percibir devolución del monto cancelado.
- j)** Cada pasajero es responsable de sus pertenencias. En caso de extravío o robo de objetos personales, la empresa no se hace responsable.

5. EN EL TOUR

El pasajero debe cumplir con los horarios establecidos en cada detención. Debe mantenerse junto al grupo. Si se desea separar momentáneamente debe dar aviso al guía que acompaña. Al ser servicios turísticos compartidos, se da cumplimiento al itinerario contratado.

6. SEGUROS

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

7. MASCOTAS

A pesar que nuestra empresa se declara “amiga de los animales”, lamentamos informar que no podemos incluir a nuestras queridas mascotas en la realización de los tours.

GERENCIA
LA SERENA TURISMO CHILE

LA SERENA, ABRIL DE 2023.