

TÉRMINOS Y CONDICIONES

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

LA SERENA TURISMO CHILE

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación y prestación de los servicios turísticos ofrecidos por **La Serena Turismo Chile – Sociedad de Turismo e Inversiones Pumarino & Silva Ltda.**

1. RESERVAS

Las reservas pueden realizarse de manera presencial o a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: reservas@laserenaturismochile.cl
- Formulario de contacto disponible en el sitio web
- WhatsApp: +56 9 9095 1108

Una vez recibida la solicitud, la reserva será confirmada en un plazo máximo de **48 horas**, mediante el envío de un **voucher de reserva foliado**, indicando la fecha de solicitud y los detalles del servicio contratado.

Para formalizar la reserva se deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre completo
- RUT o número de pasaporte
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Cantidad de pasajeros
- Lugar de alojamiento
- Número de contacto

Para confirmar la reserva se solicitará **un pago mínimo del 50% del valor total del servicio turístico.**

2. MENORES DE EDAD

Los niños que viajen en brazos de sus padres hasta los **2 años de edad** podrán acceder a descuentos según el servicio turístico contratado. Se recomienda solicitar información al momento de realizar la reserva.

Los padres que requieran **silla de seguridad para niños** durante el transporte podrán solicitarla al momento de la reserva, sujeto a disponibilidad y con el costo adicional correspondiente.

3. PAGOS

Para confirmar la reserva se solicita como mínimo **un pago del 50% del valor total del servicio turístico**, quedando el saldo pendiente para ser cancelado **antes del inicio del tour**.

Los medios de pago disponibles son los siguientes:

a) Transferencia electrónica o depósito bancario

Sociedad de Turismo e Inversiones Pumarino y Silva Ltda.

RUT: 76.314.917-K

Banco Santander - Cuenta corriente N° 90415433

Correo de contacto: reservas@laserenaturismochile.cl

b) Pago con tarjeta (presencial)

Oficina ubicada en: Balmaceda 432, Local 4C Patio Colonial, La Serena.

c) Pago en efectivo: Moneda local.

d) Link de pago

Para turistas extranjeros se dispone de **link de pago**, el cual será enviado una vez confirmado el servicio.

En el caso de turistas extranjeros que aún no se encuentren en la ciudad, **La Serena Turismo Chile podrá aceptar reservas con pago pendiente**, el cual deberá regularizarse antes de la realización del tour.

4. ANULACIONES

4.1 Anulaciones por parte del pasajero

a) Si la cancelación del tour se realiza con **más de 48 horas de anticipación** al horario de inicio del servicio, se realizará la **devolución del 100% del monto pagado**, procediendo a la anulación de la boleta o factura correspondiente, según el medio de pago utilizado.

b) Si la cancelación se realiza **entre 24 y 48 horas antes del inicio del tour**, se devolverá **el 50% del importe pagado**, debido a gastos administrativos y de coordinación asociados a la confirmación del servicio.

c) Si la cancelación se realiza con **menos de 24 horas de anticipación**, durante el proceso de recogida de pasajeros o en el horario programado de inicio del tour, **no se realizará devolución**.

del dinero pagado, debido a que los servicios turísticos asociados ya han sido coordinados o contratados con terceros.

d) En el caso de **servicios asociados a cruceros**, se realizará la devolución del **100% del valor pagado** si, por razones ajenas al pasajero, el crucero no realiza escala en el puerto o las autoridades portuarias impiden el desembarque.

Estas condiciones no aplican a **servicios que incluyan pasajes aéreos**, los cuales se rigen por las políticas de cambio y devolución establecidas por cada línea aérea.

Los reembolsos se efectuarán por el mismo medio de pago utilizado o por otro medio acordado entre las partes, en un plazo máximo de **7 días hábiles**.

4.2 Anulaciones por parte de la empresa

La empresa verifica previamente que las condiciones climáticas permitan realizar el tour con normalidad, especialmente en aquellos servicios que dependen de **navegación o observación astronómica**.

Si la excursión debe suspenderse **antes de la salida** debido a condiciones climáticas u otras situaciones que impidan su correcta realización, se notificará oportunamente a los pasajeros.

Como primera alternativa se propondrá **reprogramar la actividad para otra fecha disponible**. Si la reprogramación no fuera posible, se procederá a la **devolución del 100% del valor pagado**.

Si durante el desarrollo del tour se presentan situaciones imprevistas que impidan continuar con el itinerario programado, se evaluará junto a los pasajeros la **modificación del recorrido o el retorno anticipado**, realizando la devolución proporcional de aquellos servicios que no hayan podido ser efectuados.

4.3 Otros imprevistos durante el tour

Si durante el tour algún pasajero presenta problemas de salud o descompensación, se facilitará el traslado al **centro asistencial más cercano**, coordinando el apoyo necesario para el pasajero y uno de sus acompañantes.

La empresa no se responsabiliza por el **consumo de alcohol de los pasajeros** ni por reacciones derivadas de enfermedades preexistentes.

En caso de conductas inapropiadas que afecten la convivencia del grupo, el guía o conductor podrá tomar las medidas necesarias para resguardar el bienestar del resto de los pasajeros.

Horario de recogida:

Para respetar el itinerario y a los demás pasajeros, el tiempo máximo de espera en el punto de recogida será de **5 minutos**. Transcurrido ese plazo, el conductor podrá retirarse del lugar, considerándose el servicio como **NO SHOW**, sin derecho a devolución.

Cada pasajero es responsable de **sus pertenencias personales**. La empresa no se hace responsable por pérdidas, extravíos o robos de objetos personales durante el desarrollo de los tours.

5. DURANTE EL TOUR

Los pasajeros deberán respetar los horarios establecidos en cada detención del itinerario y permanecer junto al grupo.

En caso de separarse momentáneamente, deberán informar previamente al guía.

Al tratarse de **servicios turísticos compartidos**, se dará cumplimiento al itinerario programado para el correcto desarrollo de la actividad.

6. SEGUROS

Todos los vehículos cuentan con seguro obligatorio contra terceros y seguro de asiento para pasajeros.

Para mayor seguridad durante el viaje, se recomienda contratar un seguro de asistencia en viaje, que cubra eventualidades médicas o imprevistos.

7. MASCOTAS

Por normativa de **CONAF**, no está permitido el ingreso de mascotas en áreas silvestres protegidas. Asimismo, por razones de seguridad, espacio y comodidad de los pasajeros, no está permitido viajar con mascotas en los tours organizados por la empresa.

8. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN

Las reservas implican procesos de coordinación, planificación logística y gestión administrativa por parte de la empresa.

En caso de cancelaciones realizadas dentro de los plazos establecidos, los montos retenidos corresponden a **gastos administrativos y compromisos previamente adquiridos con proveedores externos**.

9. RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

La Serena Turismo Chile actúa como **operador turístico**, coordinando servicios propios y de terceros.

La empresa no se hace responsable por situaciones derivadas de decisiones, retrasos, cambios operativos o incumplimientos atribuibles directamente a dichos prestadores externos. No obstante, realizará las gestiones necesarias para resguardar la correcta prestación del servicio contratado.

10. CONDICIONES ESPECIALES PARA TOURS DE OBSERVACIÓN ASTRONÓMICA

Los tours de observación astronómica se realizan bajo **cielo natural**, por lo que la visibilidad de estrellas, planetas y otros objetos celestes depende directamente de las **condiciones climáticas y atmosféricas**, las cuales pueden variar incluso horas antes o durante la actividad.

La presencia de **nubosidad parcial no constituye motivo de cancelación del tour**, pudiendo adaptarse la actividad según las condiciones del momento.

El tour contempla **charla guiada, interpretación del cielo nocturno y uso de telescopios**, actividades que podrán ajustarse según la visibilidad existente.

Si las condiciones climáticas impiden completamente la observación, se evaluará:

- reprogramación del tour
- modificación de la actividad
- devolución proporcional del servicio

11. CONDICIONES ESPECIALES – TOUR RESERVA NACIONAL PINGÜINO DE HUMBOLDT

El tour contempla **traslado terrestre y navegación marítima**, actividad que depende de condiciones climáticas, estado del mar y autorizaciones de la autoridad marítima.

La navegación puede ser **suspendida, retrasada o modificada** por razones de seguridad.

El avistamiento de fauna marina **no puede ser garantizado**, ya que se trata de animales en estado silvestre.

Los horarios pueden presentar variaciones debido a **tiempos de embarque, operación portuaria o condiciones de tráfico**.

12. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

La empresa no será responsable por la suspensión, modificación o retraso de los servicios cuando estos se vean afectados por situaciones de **fuerza mayor o caso fortuito**, tales como:

- condiciones climáticas extremas
- cierre de rutas
- accidentes carreteros
- decisiones de autoridades
- manifestaciones o contingencias sociales
- emergencias naturales

En estos casos se evaluarán alternativas como **reprogramación, modificación del itinerario o devolución proporcional del servicio**.

13. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al momento de realizar una reserva y efectuar el pago correspondiente, el pasajero declara haber **leído, comprendido y aceptado** los presentes Términos y Condiciones.

La confirmación de la reserva mediante pago, transferencia, plataforma electrónica o aceptación del voucher constituye la **aceptación expresa de estas condiciones**.

© 2026

La Serena Turismo Chile – Sociedad de Turismo e Inversiones Pumarino & Silva Ltda.