

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Términos y Condiciones que a continuación se indican, regulan el acceso y el uso de las direcciones web <http://www.sertours.com> <https://www.sertours.com> otros dominios apuntados a las DNS de las direcciones antes descritas, en adelante la **Web**. Además, de las contrataciones de **Servicios Turísticos** por parte de los **Usuarios(as)**.

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

De una parte **Tour Operadora sertours.com** con domicilio comercial en Pasaje Córcega 3784, Arica Chile, registrada como prestadora de servicios turísticos desde el 01 de Octubre de 2012, en el Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR), con el número de registro **7158** <http://serviciosturisticos.sernatur.cl/> en adelante **Tour Operadora** y de otra parte la persona física, en adelante el **Usuario(a)**, el cual accede a la página web para informarse y contratar los **Servicios Turísticos** ofrecidos a través de la **Web**.

2. OBJETO

La **Tour Operadora** ofrece al **Usuario(a)** la posibilidad de realizar la confirmación de **Reservas de Servicios Turísticos** en su **Web** 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 página **Web** siguiendo los pasos que se describen (formulario) o a los e_mail oficiales que allí se detallan. Sólo se considera una **Reserva** pagando el valor total del tour 100% (**Reserva** de su **cupo o asiento** en la van, minibús o bus), en los siguientes tours **T01, T06, T07, T08, T09, T10, T10CB, T11, T12 y Astronómico** y el 50% en el caso de los tours **T02, T03, T04 y T05** (el otro 50% al inicio del tour en efectivo) y paquetes turísticos que se organicen con el **Usuario(a)**. Los tours regulares sólo se realizarán en base a un mínimo de **Turistas Usuarios(as)**, en caso de no llegar a esta cantidad, se derivará a otra Agencia de Viajes o Tour Operadora, con las mismas especificaciones contratadas por el **Usuario(a)** o se suspenderá el tour, en este último caso devolviendo íntegramente (**100%**) el valor cancelado por éste, en no mas de cinco días hábiles a la salida del tour, previo aviso de esta condición, vía e_mail, teléfono fijo o celular o aplicación (app) whatsapp. Si por el contrario el **Usuario(a)** desea modificar la fecha del tour, deberá informarlo a través de un e_mail, con un mínimo de 48 horas antes de la salida del tour, se podrá modificar siempre y cuando existan cupos y salidas para la fecha propuesta por éste. En caso de modificación de la fecha del tour con menos de 48 horas, no procederá y se aplicará el punto **4.7 CANCELACIONES** según corresponda. El **Usuario(a)** podrá ceder su cupo a otra persona enviando un e_mail, con la información del nuevo Turista que lo reemplazará, con un mínimo de 24 horas antes de la salida del tour. 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

La **Tour Operadora**, ofrece la utilización del sitio **Web** a los **Usuarios(as)**, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el **Usuario(a)** de los **Términos y Condiciones** aquí enunciados. Por la utilización de este sitio **Web** por el **Usuario(a)**, se entiende que el **Usuario(a)** está de acuerdo con la totalidad de dichos **Términos y Condiciones**. Si el **Usuario(a)** NO está de acuerdo con las mismas, no tendrá derecho a contratar los servicios comercializados a través del sitio **Web** de la **Tour Operadora**. La **Tour Operadora** se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar los **Términos y Condiciones** aplicables a la **Web** referido anteriormente.

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 para utilizar este sitio **Web** de conformidad con los **Términos y Condiciones** aquí enunciados que comprende y entiende en su totalidad.

El **Usuario(a)** así mismo declara que toda la información suministrada por él al sitio **Web** y en el curso de la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa comprometiéndose a mantenerla actualizada.

4.2 INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

El contrato del servicio (tour) se puede realizar a través de la **Web** <http://www.sertours.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 **Voucher** (en formato PDF) emitido por ésta que 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 y aviso al e-mail pagos@sertours.com (o a los e-mail oficiales que se detallan en la **Web**), una vez que se tenga dicha confirmación, la **Tour Operadora** enviará al **Usuario(a)** un comprobante **Voucher** (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)**



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

siendo uno de los comprobantes válidos en cualquier disputa que pueda acontecer, junto a la boleta o factura correspondiente. 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 Estado

Nombre: Víctor Carrasco Trujillo

Rut: 11.932.038-0

Tipo de Cuenta: Chequera Electrónica (cuenta vista)

N° Cuenta: 010-7-128132-5

ó en caso de transacción desde el extranjero a:

Nombre: Víctor Carrasco Trujillo

Rut: 11.932.038-0

Dirección: Córcega #3784, ciudad Arica

Teléfono: +56 58 2230147

Nombre Banco: Banco Estado

Tipo de Cuenta: Chequera Electrónica (Cuenta Vista)

N°Cuenta: 010-7-128132-5

SWIFT: BECHCLRM

Dirección Sucursal Banco Estado: 21 de Mayo 556, ciudad Arica

Además, la **Tour Operadora**, realizó un convenio con **Transbank** (Operadora de sistemas de Tarjetas de Crédito emitidas en Chile y de Tarjetas de Débito), mediante el cual el **Usuario(a)**, podrá realizar el pago a través del link seguro a la página:

<https://www.webpay.cl/portalpagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=6025872> Conexión cifrada con codificación de 128 bits ó haciendo click en el botón **PAGAR** situado debajo de la publicidad oficial proporcionada por **Transbank**, en la página (**Web**) de **Contacto** de la **Tour Operadora**.

Si desea pagar a través de Tarjeta de Crédito Internacional, hemos creado una cuenta en **PayPal**, empresa reconocida mundialmente: <https://www.paypal.com/cl/webapps/mpp/home> conexión cifrada con codificación de 128 bits. Para beneficiarse del sistema de pago en cuotas, cada emisor de tarjeta de crédito ó débito, tendrá las tasas correspondientes las cuales se sumarán al importe que se pagará. El pago a plazos no supone ningún incremento en el importe de la Reserva.

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

ANEXO CONVENIO BANCO BCI

Condiciones de la Promoción:

Servicio que corresponde a Tours **T01, T02, T03, T04, T05, T06, T07, T08, T09, T10, T10CB, T11, T12, Tour Astronómico**, los tours que en el futuro se puedan sumar a los ya descritos y los que se realicen con los beneficiarios (tour no incluido en este punto), exceptuando las promociones. Los valores de los tours a excepción del tour **T01, T10 y T10CB** son netos, es decir, el descuento será aplicado al valor total más IVA. Todos los tours se realizarán con un mínimo de Turistas o de forma privada.

Para hacer efectivo el descuento **Bci**, debes solicitarlo antes de realizar la compra.

4.4 EL I.V.A.

Algunos de los valores expresados en la **Web** son Netos, es decir sin IVA. El Impuesto al Valor Agregado IVA, se recargará al valor total del servicio, en caso de requerir **boleta o factura** de servicios prestados, en el caso de turistas nacionales chilenos (as), como también a través del portal de pago de **Transbank**, <https://www.webpay.cl/portalpagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=6025872> que es direccionado desde el botón **PAGAR** situado debajo de la publicidad oficial proporcionada por **Transbank**, en la página (**Web**) de **Contacto** de la **Tour Operadora** www.sertours.com/contacto.html ó que es enviado desde los e_mail válidos que aparecen en la **Web** al **Usuario(a)**. En el caso de turistas extranjeros se expedirá una **factura de exportación** por el valor pagado en dólares estadounidenses, eximiéndose del pago de IVA.

4.5 SERVICIO

La **Tour Operadora**, se compromete a realizar el servicio (tour), Reservado por el **Usuario(a)**, según las especificaciones señaladas en el **Voucher**. 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 lo dé a conocer en la **Reserva** de la modificación al régimen alimenticio, modificación con alimentos típicos de la zona, los que usualmente se utilizan ó si manifiesta régimen vegetariano, vegano, celíaco, etc., sin responsabilidad respecto a su dieta estricta o recomendada con alimentos no disponibles en los lugares donde se desarrolle el tour.

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 la **Web**, 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 bajo control médico, generalmente no tienen problemas con la

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

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 agua ó aplicando oxígeno, otro tipo de intervención o recomendación de medicamentos está estrictamente prohibida. También podrá derivar al o los **Usuarios (as)** a un centro asistencial para su recuperación (postal rural, Hospital o similar).

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

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 y algunos (as) con conocimientos básicos de primeros auxilios. En situaciones ajenas a la **Tour Operadora**, 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.

4.6 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 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.

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. El horario de día de entrada es a partir de la 14:00hrs. y la de salida es a las 12:00am. 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**).

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

4.7 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 72 horas antes de la salida del tour, se devolverá el 70% de lo cancelado, anulación con 72 horas o menos antes de la salida del tour, se devolverá el 60% de lo cancelado, anulación con 48 horas o menos antes de la salida del tour, se devolverá el 50% de lo cancelado, anulación con 24 horas o menos 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.

En el caso del tour **Astronómico**, éste se realizará sujeto a Condiciones Climáticas. En caso de no realización por Condiciones Climáticas, se reembolsará el **100%** de lo pagado.

4.8 OTROS ASPECTOS DE IMPORTANCIA

Las fotografías expuestas en la **Web** 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.

4.9 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 página **Web**, 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

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

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 Operadora** al **Usuario(a)** antes del perfeccionamiento del contrato no podrá justificar una solicitud de indemnización a la **Tour Operadora** 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 Operadora** 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.

- 4.10** 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 Operadora**, a fin de que esta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la **Tour Operadora** 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 Operadora** le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado así como el logro de una solución satisfactoria para las partes implicadas. En ningún caso la **Tour Operadora** 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. Dentro del sitio **Web** pueden realizarse enlaces link a otras web respecto de los cuales la **Tour Operadora** no tiene control y de cuyo contenido no se hace responsable. De igual forma la **Tour Operadora** no será responsable de la disponibilidad técnica de las páginas web a las que el **Usuario(a)** acceda a través del sitio **Web**. Así mismo

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile



www.sertours.com/terminosycondiciones.pdf

la **Tour Operadora** 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 Operadora** 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 Operadora** 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. Las fotografías, videos y demás suministrados por los **Usuarios (as)** podrán ser subidas a la **Web** con sus descripciones y autorías correspondientes, sin perjuicio de menoscabo hacia los autores de las mismas, con el único propósito de mostrar el destino en que se encuentren.

4.11 MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Términos y Condiciones aquí enunciados podrán ser modificados por parte de la **Tour Operadora** cuando lo considere oportuno y sin previo aviso, haciéndolos públicos a través de su sitio **Web**. Última actualización Marzo 2019.

4.12 SI DESEA CONTACTARNOS

En caso de alguna pregunta, respecto a estos **Términos y Condiciones**, puede utilizar el formulario de **Contacto** que se encuentra en nuestra página **Web** ó a nuestro e_mail info@sertours.com



Víctor Manuel Carrasco Trujillo
Operaciones y Ventas

Phone +56 58 2230147 - Mobile +56 9 96637452

e-mail: info@sertours.com

©2019, Arica - Chile