

Fecha: 17 de diciembre del 2023

Para: A quien corresponda

Asunto: **POLÍTICAS DE RESERVAS Y CANCELACIONES**
ATACAMA TOURS SPA



Atacama
tours

El presente documento establece las **POLÍTICAS DE RESERVAS Y CANCELACIONES DE ATACAMA TOURS Spa**. Todo pasajero o pasajera tendrá acceso público a ellas antes de realizar la contratación de los servicios y al realizar el pago confirma que está de acuerdo con estas.

ALCANCE

Estas políticas cubren todos los servicios vendidos por Atacama Tours en San Pedro de Atacama - Chile

APLICABILIDAD

Esta Política aplica a todos los clientes que contraten los servicios directamente con Atacama Tours.

FINALIDAD

Esta Política tiene como objetivo establecer los criterios de reserva, cancelación, re-agendamiento y/o reembolso de los servicios contratados por el cliente con Atacama Tours.

RESERVAS

Las reservas se realizan exclusivamente vía WhatsApp (**+56 977834208**) o por correo electrónico **info@atacama.tours**

Las reservas serán confirmadas una vez se haya pagado el 50% (cincuenta por ciento) del total de los tours más el total de las entradas. El cliente deberá enviar el comprobante de pago y toda información solicitada por el departamento comercial en el momento de la reserva a través de los canales servicios mencionados anteriormente.

Es responsabilidad del cliente enviar la información correcta con antelación para que el equipo de Atacama Tours realice la planificación del servicio. Si hay algún cambio en los datos enviados, corresponderá al cliente corregirlos antes del viaje, formalizando los cambios por escrito a través del mismo canal de atención utilizado para realizar la reserva.

Una vez confirmado el pago, se le enviará al cliente un correo electrónico que contiene información sobre los servicios contratados (itinerario de viaje)

PAGO

Pago del 50% (cincuenta por ciento) del total de los servicios más el valor total de las entradas, según lo dispuesto anteriormente en esta Política, deberá realizarse de acuerdo en moneda local, ósea pesos chilenos - CLP

El pago del abono (50%) puede ser con transferencia entre bancos chilenos, pago con tarjeta débito o crédito mediante enlace de la plataforma WebPay:

<https://www.webpay.cl/company/33734> o a través de la plataforma wise.

El pago del otro 50% (saldo restante) debe ser pagado mediante efectivo, transferencia entre bancos chilenos o plataforma wise. No se aceptarán pagos con tarjeta para el saldo restante.

El pago de cada servicio (pago inicial y saldo pendiente, si lo hubiera) debe ser pagado una vez realizado el primer servicio contratado. Cualquier cambio estará sujeto a posibles cargos extra generados por el incumplimiento del acuerdo.

CONDICIONES DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO

La cancelación a petición del Cliente deberá formalizarse por escrito a través del mismo canal de atención utilizado para realizar la reserva.

La devolución de las cantidades pagadas deberá ser solicitada por el Cliente, según los plazos siguientes:

A) Solicitud formalizada 23 (veintitrés) horas antes del inicio del servicio, en este caso, NO se harán devoluciones del importe pagado y debido a las políticas de los parques, el valor correspondiente a las entradas de los parques no es reembolsable.

B) Solicitud formalizada con al menos de 24 (veinticuatro) horas antes del inicio del servicio, en este caso, se hará la devolución del 50% del importe pagado por adelantado por la contratación de servicios de tour. Debido a las políticas de los parques, el valor correspondiente a las entradas de los parques no es reembolsable.

C) Solicitud formalizada entre 10 (diez) días y 48 (cuarenta y ocho) horas antes del inicio del servicio, en este caso, se hará la devolución del 100% del importe pagado por adelantado por la contratación de servicios de tour. Debido a las políticas de los parques, el valor correspondiente a las entradas de los parques no es reembolsable.

D) Solicitud formalizada antes de 10 (diez) días al inicio del servicio, en este caso se hará la devolución del importe pagado por adelantado, lo cual incluye la contratación de servicios de tour y el valor correspondiente a las entradas.

REPROGRAMACIÓN DEL VIAJE

En caso de indisponibilidad del cliente para participar del tour contratado, éste deberá informar al menos 24 horas antes del inicio de la actividad para hacer la reprogramación sin costo adicional. Será responsabilidad del cliente asumir el costo de las entradas a los parques nuevamente, ya que por las políticas de estos no permiten el cambio de fecha, horario o persona. Si se solicita reprogramar la actividad y no tenemos disponibilidad, se informará al pasajero las opciones correspondientes para que pueda realizar la actividad, esto incluye cambios de fechas o realizar la actividad con otro tour operador que tenga disponibilidad.

RETIRO JUSTIFICADO

Si el Cliente desiste por motivos de salud o luto, hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes del inicio del programa no se cobrará ningún cargo por cancelación y se realizará la devolución correspondiente a prueba documental de las situaciones denunciadas. Debido a las políticas de los parques, el valor correspondiente a las entradas de los parques no es reembolsable.

CAMBIO DE ITINERARIO YA EN EL VIAJE

En caso de que el cliente solicite un cambio en su itinerario, la empresa seguirá la política de reservas de los parques que están incluidos en el itinerario, ya que no es posible la reutilización, cambio de fecha o reembolso de las entradas.

Si la cancelación se debe a causas de fuerza mayor, como cierres de fronteras, cuarentenas obligatorias, o cierre de parques a visitar, hay un reembolso completo de cantidades pagadas por adelantado, sin cobrar multas.

CANCELACIONES POR CONDICIONES CLIMÁTICAS DESFAVORABLES

Si algún servicio contratado es cancelado debido a condiciones climáticas desfavorables, tales como: viento fuerte, lluvia, nieve, tormenta de polvo o situaciones fuera del control de la empresa, tales como problemas en parques gestionados por terceros, y/o que supongan un riesgo para la seguridad del Cliente y trabajadores, se realizará la devolución del 100% (cien por ciento) del valor del servicio en cuestión, si no se ha iniciado.

Si el servicio ya ha comenzado a menos que de 2 (dos) horas, contadas desde la salida del hotel, se reembolsará el 80% (cincuenta por ciento) del importe pagado por el Cliente.

Si el servicio ya inició hace más de 2 (dos) horas, no habrá devolución del importe pagado por el Cliente.

En algunos casos, Atacama Tours podrá sustituir un tour por otro que está actualmente disponible. Si el nuevo tour es de menor valor, se reembolsará la diferencia en relación con el tour contratado.

Si el valor es superior al anterior, quedará a cargo del Cliente realizar pago de la diferencia.

Si el tour astronómico se cancela por problemas climáticos, ya sea nubosidad, fuertes vientos, tormentas eléctricas o lluvias, Atacama Tours se reserva el derecho de reprogramar la fecha del tour según disponibilidad, de no haber disponibilidad se reembolsará al cliente el 100% del total pagado.

USO DE LA IMAGEN

El Cliente puede o no autorizar a Atacama Tours a utilizar imágenes del viaje en grupo en el que está presente el Cliente.

En caso de ser autorizado, lo utilizaremos en materiales publicitarios impresos y en línea, incluidas las redes sociales, de forma gratuita y por tiempo indefinido.

DISPOSICIONES GENERALES

El Equipo Atacama Tours no se hace responsable de ninguna pertenencia u objeto personal dejados por el Cliente en los vehículos utilizados durante los recorridos.

De no contar con la cantidad de pasajeros para realizar la actividad, ésta podrá realizarse con otro tour operador que tenga disponibilidad. Este cambio se informará al cliente con anticipación.

El Cliente debe conocer y cumplir los protocolos sanitarios de los lugares que visitará durante los tours reservados con Atacama Tours.

