

CONDICIONES GENERALES SERVICIOS TURISTICOS SURLAND CHILE

Todos los programas, circuitos, excursiones y servicios presentados y/o publicados por **SURLAND CHILE** en adelante, la **Empresa** están sujetos a Condiciones Generales y Responsabilidades establecidas particularmente para cada uno de ellos, Líneas Aéreas, Hoteles, y otros prestadores y operadores que intervienen en su realización. Sin perjuicio de lo anterior, y en lo que no sea contrario a las condiciones particulares antes referidas, se establecen las siguientes Condiciones Generales que se entienden conocidas y aceptadas por quien contrate los servicios que se presentan:

SURLAND TRAVEL es una sociedad por acciones, cuyo giro principal consiste en la prestación de servicio de intermediación entre pasajeros y todo tipo de prestadores de servicios turísticos, es decir, empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc., por lo tanto no se responsabiliza por las deficiencias o incumplimientos en que pueda incurrir la empresa prestadora de los servicios contratados, tales como retrasos, cambio o modificación de itinerarios y/o recorridos, pérdidas o daños en los equipajes o bienes, asignación de ubicaciones en medios de transporte y en habitaciones hoteleras, cancelaciones de vuelos, cancelación repentina de reservas, modificación de itinerarios de vuelos y otros incumplimientos. Tampoco tiene responsabilidad por los daños en la persona o bienes del cliente y/o sus acompañantes, cualquiera sea la causa de dichos daños, tales como accidentes, casos fortuitos, huelgas, guerras, restricciones gubernamentales, enfermedades, cuarentena, terremotos, clima o fuerza mayor, o cualquiera otra causa fuera de control de **SURLAND TRAVEL**. Tomando en cuenta lo anterior el cliente y/o sus acompañantes renuncian a formular o interponer reclamos de cualquier clase en contra de **SURLAND TRAVEL**, por concepto de devolución de valores pagados, gastos incurridos en alojamiento, mantención, transporte, pérdidas, daños o perjuicios, de cualquier naturaleza, en su persona o bienes, por una o más de las causales señaladas.

La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte, y/o intermediación en la contratación de servicios hoteleros, excursiones, traslados, cruceros, espectáculos, y/o cualquier otro servicio afín con el turismo, ya sea en el país o en el extranjero, llevada a cabo por **SURLAND TRAVEL**, bajo orden y a pedido del solicitante o contratante de los servicios, en adelante, **el pasajero**, se regirá por la condiciones que a continuación se detallan.

A) RESPONSABILIDAD:

- 1) La Empresa declara expresamente que actúa en el carácter exclusivo de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios turísticos y su responsabilidad será determinada únicamente en tal carácter.
- 2) La Empresa no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontezcan antes o durante el desarrollo de los servicios que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones contratadas.
- 3) La Empresa no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados o cualquier otra modificación realizada por las empresas transportadoras.
- 4) En ningún caso la Empresa responderá frente a los Pasajeros por daños indirectos o lucro cesante alegado por ellos mientras no se trate de hechos en los cuales los funcionarios, empleados o autoridades de la empresa no hayan tenido participación en ellos.
- 5) La Empresa no será responsable por la falta de entrega de las "Condiciones Generales del Contrato de Servicios Turísticos" pertinente a las otras empresas intervinientes en la cadena de contratación toda vez que ello no sea debidamente exigido por escrito por el pasajero.

B) SOLICITUDES Y PAGOS:

- 1) El precio estimado en el momento de la solicitud de servicios queda sujeto a disponibilidad y a modificaciones sin previo aviso. Cuando se produzca una alteración en los mismos y/o modificaciones en sus costos y/o en el tipo de cambio aplicado por causas no imputables a las partes. La empresa no será responsable de los mayores costos resultantes.
- 2) Todos los importes pagados antes de la confirmación de los servicios son recibidos en concepto de reserva.
- 3) Los precios definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de los servicios que se produce con la emisión de los pasajes u órdenes de servicios, en adelante, vouchers, y su facturación.
- 4) El pago del saldo del precio deberá ser cumplido en el plazo y condiciones que las partes acuerden, caso contrario, la Empresa podrá cancelar los servicios con previo aviso al pasajero, no teniendo el pasajero derecho a reintegro alguno.
- 5) El medio de pago es a través de cuponera en plataforma de autogestión web, o bien, transferencia bancaria a:

Servicios Turísticos Libertadores de Los Andes SpA

RUT: 77.309.032-7

BANCO: Santander

Cuenta Corriente: 0-000-8033896-1

C) LOS PRECIOS INCLUYEN:

Todos aquellos servicios que estuvieren expresamente detallados en el programa de viaje Anexo 1, entre ellos:

- 1) Transporte, según lo especificado en programa de viaje.
- 2) Alojamiento y sus impuestos, tipo de habitación, régimen de comidas, excursiones, traslados, entradas a espectáculos, etc. según se detalla en itinerario de viaje. Debe tenerse en cuenta que el cómputo del alojamiento se regirá por las horas de Check-in y Check-out propias de cada establecimiento.

D) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS EN LOS PRECIOS:

En los precios base de los servicios contratados no están incluidos:

- 1) Todo aquello que no se encuentre debidamente detallado en el voucher y/o programa de viaje, que implique un cargo adicional a lo abonado al momento de recibir los voucher.
- 2) Extras, bebidas, gastos de índole personal (entre ellos, lavado y planchado de ropa, comunicaciones, frigobar, propinas, etc.), visas, tasa de embarque o de aeropuerto, tasa sobre servicios, IVA y otros impuestos actuales y/o futuros y/o todo servicio o gasto que no se encuentre expresamente indicado en el voucher.
- 3) Los adicionales de una renta de auto, como ser porta esquís, silla de bebés, conductor adicional, gastos de gasolina, seguros optativos, etc.
- 4) Los gastos por prolongación de los servicios por deseo voluntario de los Pasajeros como así tampoco las estadías, comidas y/o gastos adicionales y/o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte o por razones imprevistas ajenas a la Empresa y/o derivados de causas de fuerza mayor o fuera de control de la Empresa.
- 5) Los gastos e intereses de operaciones a crédito.

E) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:

La empresa se reserva el derecho de hacer que abandone un Plan de Viaje y/o Tour en cualquier punto del mismo todo pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud, u otra razón grave que a juicio de la empresa provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma, o que pueda causar daños a terceros.

F) DOCUMENTACION:

Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad del pasajero informarse sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas. La Empresa no será responsable por inconvenientes que sufrieran los pasajeros que carezcan de documentos en las condiciones necesarias ya sea al salir o al entrar en este u otro país. Debe tenerse en cuenta que la obtención de las visas en los países a visitar por los pasajeros corren por exclusiva responsabilidad de éstos, como así también la presentación de la documentación necesaria para el ingreso a los países de destino.- El pasajero declara que se le ha informado que es responsabilidad de la línea aérea, marítima o terrestre su traslado al país de destino, y que es él, el único responsable en el caso que la entrada a esos países le sea impedida o demorada por no tener en condiciones la documentación pertinente.

G) DOCUMENTACION PARA SALIDA DE CHILE DE MENORES DE EDAD.

1) Menores que viajen con sus Padres: Libreta de Matrimonio o Certificado de Nacimiento del menor, Cédula de Identidad y Pasaporte (si el país de destino lo exige).

2) Menores que viajen con uno de sus padres: Autorización Notarial (en triplicado) del padre que no viaja o tutor legal (según sea el caso), Certificado de Nacimiento del menor o libreta de familia, Cédula de Identidad y Pasaporte (si el país de destino lo exige).

Menores que viajen con terceros: Autorización Notarial (en triplicado), Certificado de Nacimiento del menor o libreta de familia, Cédula de Identidad y Pasaporte (si el país de destino lo exige).

H) CANCELACIONES.

1) Toda anulación, cancelación y/o cambio en un programa de viaje, vuelo, alojamiento, transporte u otro contratado a través de la Empresa a terceros, estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales estos últimos presten sus servicios, pudiendo incluso y dependiendo de las condiciones del prestador de servicio, No tener reembolso alguno.

2) En todos los casos de reintegro, si lo hubiere, la agencia podrá retener el precio por los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros.

3) La Empresa no es responsable por los servicios que no fueran tomados por el pasajero en tiempo y forma convenidas, ni por las consecuencias que de ello emanen, como ser la cancelación del servicio por parte del prestador, ni por el reintegro, reembolso o devolución del importe abonado por dicho servicio.

4) En el caso de la devolución de boletos aéreos los pasajeros al solicitarla aceptarán las condiciones impuestas por las regulaciones de las compañías aéreas en relación a este trámite.

I) CAMBIO DE FECHA:

La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, podrá realizarse siempre y cuando las condiciones de los prestadores de servicio lo permitan y de acuerdo con las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de servicios, debiendo abonarse la correspondiente penalidad aplicada por el prestador y una comisión del 10% en concepto de modificaciones y, en su caso, las diferencias tarifarias por cambio de temporada, si correspondieren. La Empresa queda eximida de toda responsabilidad en caso de no poder satisfacer los cambios solicitados por el Pasajero, aplicándose en tal caso lo previsto en la cláusula G) precedente ("CANCELACIONES").

J) RECLAMOS – REEMBOLSOS

1) Deberán ser presentados dentro de los 10 días de finalizado el viaje, por escrito, acompañados de comprobantes y documentación respaldatoria y firmados por el pasajero. Pasado este término no será atendido reclamo alguno. En ningún caso, la Empresa costeará los eventuales costos y/o cargos y/o impuestos y/o gravámenes derivados de las transferencias bancarias o similares que se utilicen para realizar cualquier tipo de devolución y/o reembolso y/o reintegro.

2) En los casos de servicios de vuelos regulares, las condiciones son impuestas por las transportadoras con quien el pasajero deberá entenderse directamente y reclamar en su caso por cualquier inconveniente o perjuicio sufrido como consecuencia del viaje. La Empresa no tiene control sobre estas condiciones y ofrecerá todo apoyo a su alcance para llevarlos a cabo.

K) EQUIPAJE:

La Empresa no se responsabiliza por el deterioro y/o extravió y/o hurto y/o robo y/o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros sea por servicios contratados a través de la intermediación de la empresa o tomados individualmente por el pasajero. Se recomienda al pasajero contratar un seguro de viaje para cubrir parte de los riesgos mencionados.

L) ACEPTACION DEL CLIENTE:

Las presentes condiciones generales, junto con la restante documentación que se entregará a los pasajeros, conforman el Contrato de Viaje. Estas condiciones son entregadas por la Empresa al pasajero al momento y/o antes de realizar la compra de los servicios, estando además claramente detalladas en nuestra página web: www.surlandchile. El pasajero declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales de contratación y también las condiciones de contratación de los servicios de cada uno de los prestadores de servicios involucrados en su programa de viaje, vuelo, transporte, alojamiento u otro involucrado, y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno cualquiera de los siguientes actos:

1) El pago de la reserva y/o de los servicios contratados antes del inicio del viaje, por cualquier forma o modalidad.

2) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados. Todo asesoramiento brindado por la empresa respecto a cualquier aspecto relacionado con los servicios contratados no constituye una exigencia a cumplir por el cliente, salvo lo que se documente por medio escrito relativo leyes o cualquier tipo de normas de los países de destino, cuyo contenido será indicado en cada caso en forma específico.

M) PREVENCIÓN ESNNA Prevención a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.

SURLAND CHILE en su carácter de empresa especializada en el diseño y desarrollo de viajes, se preocupa especialmente de la prevención de la explotación de seres humanos, primordialmente la sexual en menores de edad, para lo anterior ha adoptado medidas específicas de prevención que se aplican al momento del diseño de sus programas, selecciona cuidadosamente y evalúa permanentemente a sus proveedores de servicios, sean éstos personas o empresas, capacita a su personal en la prevención de la explotación de seres humanos e informa a clientes y proveedores sobre esta política.