



# CONDICIONES GENERALES

*Terminos y condiciones*





*TERMINOS Y CONDICIONES.*

## Condiciones Generales

Es de suma importancia leer y comprender las presentes condiciones y cláusulas de responsabilidad. Ante cualquier duda consulte a su asesor. De conformidad con lo previsto en la ley del consumidor N. 19.496, El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.

---

---

## **Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 19.496, serán:**

- a) Informar a los usuarios sobre las condiciones de los servicios que ofrezcan, y otorgar aquéllos a que estén obligados según su clasificación, en las condiciones pactadas con el usuario, de acuerdo con la presente ley y sus normas complementarias.
- b) Exhibir en forma y lugar visibles el precio de los servicios y el Sello de Calidad, si procede.
- c) Ocuparse del buen funcionamiento y la mantención de las instalaciones y los servicios y demás bienes usados en la prestación.
- d) Garantizar en las instalaciones y servicios la salud y seguridad de las personas y de sus bienes.
- e) Velar por la preservación del patrimonio turístico que sea objeto de su actividad.
- f) Tratándose de las empresas o agencias que organizan viajes o estadías con objetivos turísticos, poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que señale la oferta sobre el viaje a contratar, especificando los servicios y actividades incluidas y sus características.

**DESTINOS & VIAJES** se encuentra reglamentada su actividad por el reglamento para la aplicación del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos que establece decreto 19 del 12 de abril del 2019, decreto 222 que aprueba reglamento para la aplicación del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos. Ley general de turismo).

---

---

**Alojamiento:** La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinados por la ubicación y categoría turística oficial de cada país de destino, asignada por el órgano competente del país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece solo de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en alguna de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, ésta puede ser tipo plegable o sofá cama. Se estimará siempre que la utilización de ésta se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. Se entiende que cuando un viajero compra un plan conoce y comprende las distintas categorías de hoteles ofrecidos y que se le han hecho conocer las características de los hoteles, cuyo plan haya seleccionado y las acepta. Con lo cual no se aceptarán posteriormente reclamos por esta razón. Algunos establecimientos hoteleros, navieras, trenes u otras modalidades de alojamiento exigen pago de impuestos o seguros extras en los destinos, para lo cual, cada pasajero debe ser responsable del pago de estos, según las condiciones que se establezcan. El precio publicado para habitaciones sencillas a nivel mundial es en promedio más alto que para dos o más personas. Cuando el pasajero viaje sólo, deberá considerar este parámetro y consultar la tarifa. Puede ser que al pasajero le soliciten una tarjeta de crédito o un depósito en efectivo como garantía, con el fin de cubrir daños o consumos adicionales tales como: restaurantes con cargo extra, minibares, llamadas, servicios de lavandería, cargo de servicio a la habitación, zonas húmedas, entre otros. Es muy importante que a la salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

En ningún caso **DESTINOS & VIAJES** es responsable de solicitudes especiales, como habitaciones para no fumadores, en pisos bajos o altos, cunas, habitaciones contiguas, rampas, etc., y siempre la asignación de habitaciones, se dará, solo en el momento de llegada a cada hotel. La acomodación en algunos hoteles es doble tipo litera.

---

---

Si usted viaja en grupo en acomodación triple, existe la posibilidad que **DESTINOS & VIAJES** le pueda brindar el acompañamiento de otra persona del mismo grupo, de lo contrario deberá asumir una diferencia por acomodación sencilla.

**Hotelería:** La clasificación de hoteles por número de estrellas o categoría resulta fundamental a la hora de entender qué servicios nos encontraremos en un hotel, esto será presentado al pasajero a la hora de tomar su programa de viaje, teniendo en cuenta que las calificaciones pueden variar según el país o destinos a visitar. Cada país tiene condiciones económicas y demográficas que influyen en la categoría, el pasajero habrá de comprender que las calificaciones de los países son regidas según su desarrollo turístico. Por localización también se clasifican los hoteles (ciudad, playa, montaña, entre otros.) dada la alta demanda de hotelería urbana, la ubicación de los hoteles podrá verse afectada debido al aumento turístico dependiendo de cada temporada por eventos culturales o sociales, obligando a los operadores a buscar hoteles a las afueras o en la periferia de las ciudades respetando la categoría inicialmente pactada. La infraestructura hotelera en algunos países es bastante básica en hotelería ya que los espacios son reducidos por temas demográficos y la alimentación suele ser desayuno continental (café, jugo de naranja y pan). No todos los hoteles utilizados serán céntricos, debido a que generalmente éstos tienen limitaciones de espacio, instalaciones generalmente más obsoletas, además de ofrecer precios más altos, de esta manera, la tendencia es utilizar hoteles modernos y funcionales, comunicados con el centro de las ciudades por diferentes medios de transportes (como metro o autobús). Como participante de un circuito, los hoteles, son principalmente un instrumento de descanso y aseo, se tiene poco tiempo para disfrutar de su infraestructura ya que el verdadero interés del viaje es conocer y maravillarnos con los encantos que encontraremos en cada lugar.

Como agencia de viajes no podemos discriminar a ningún miembro por razón de nacimiento, raza, sexo, idiosincrasia, cultura o por cualquier otra circunstancia personal o social. Proponemos la tolerancia como valor principal durante la convivencia. Cabe resaltar que se recomienda no realizar actos de intolerancia verbal o degradación de bienes personales.

---

---

Hay cadenas hoteleras en las que la habitación doble tipo “twin” (dos camas separadas) puede consistir en una cama doble y un sofá-cama. El viajero en modalidad “a compartir” debe asumir de antemano esta posibilidad y resolver con su compañero/a cómo distribuir las camas sin que intervenga **DESTINOS & VIAJES**, el prestador y/o proveedor turístico, el guía acompañante, ni el hotel.

En caso de que el pasajero desista de compartir habitación en destino, deberá asumir por su cuenta la liquidación de diferencia tarifaria que calcule cada hotel y pagarla al momento de realizar el registro o Check-In; para que pueda asignarse una habitación individual, siempre y cuando el hotel cuente con la disponibilidad para realizar esta asignación.

**Autobuses:** La agencia **DESTINOS & VIAJES** realizará los circuitos de forma terrestre y se efectuarán por autopistas, vías rápidas o carreteras regionales con tiempos establecidos por etapas variables. **DESTINOS & VIAJES** provee para estos circuitos el uso de vehículos en función del número de participantes inscritos, de características estándar y que cumplan con la normatividad vigente del país de destino.

En algunos destinos habrá largos trayectos, en los que se garantizarán paradas técnicas para el descanso e higiene (no se permiten baños en los buses), propuestos en destino por el chofer/guía quien cumplirá las normas técnicas referentes a lo anterior. Los buses han sido catalogados y evaluados por las autoridades competentes de cada país y pueden circular sin ningún problema por las carreteras, cumpliendo con la normativa de circulación dentro de cada país a visitar y para el transporte de viajeros. Todos los conductores están sujetos a las estrictas Normativas de Seguridad y Tráfico establecidas por cada país de destino, por lo cual se establece un límite de horas a la actividad diaria y evitar excederla. Se ruega para ello toda su colaboración con un correcto cumplimiento de los horarios que indique el guía en cada una de las etapas. El espacio de las bodegas de los vehículos es limitado y el máximo de equipaje autorizado por pasajero será 1 maleta de 20 kilogramos mediana de 60 cm /24 in de alto x 34 cm /17 in de ancho por persona. En caso de que la totalidad del equipaje no cupiera en las bodegas del vehículo, cada pasajero será responsable y cubrir los

---

---

gastos de enviar por servicio de paquetería exprés el equipaje que supere la condición descrita anteriormente. El equipaje de mano es de la exclusiva responsabilidad del pasajero durante todo el viaje, llévelo consigo y cuídalo en todo momento. **DESTINOS & VIAJES** no aceptará responsabilidad alguna por pérdidas, hurtos o robos de equipajes de mano o no etiquetados por nuestra compañía, ni por robos producidos en los hoteles o dentro de los autocares.

**Calidad proveedores:** Los proveedores seleccionados por la empresa cumplirán a cabalidad con los productos y servicios que sean contratados, a su vez velarán por el bienestar del pasajero, además estos lo asesorarán y resolverán las dudas que se le presenten sobre los posibles tours y sitios de interés, así como también los inconvenientes que se puedan presentar durante la utilización del producto y/o servicios turísticos adquirido.

**Alteraciones:** Los productos y/o servicios turísticos adquiridos para cada destino pueden sufrir cambios por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, condiciones climáticas adversas y cualquier otro caso de fuerza mayor que pueda ocurrir durante el viaje, por esta razón el organizador y/o proveedor turístico se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios turísticos opcionales, para garantizar el éxito del producto o servicio turístico adquirido por el cliente; Si por alguna razón de fuerza mayor el operador se ve en la necesidad de cancelar los servicios programados, **DESTINOS & VIAJES** no será responsable por tales hechos.

El colegio, grupo o institución se compromete a autenticar ante notaria el contrato de programa contratado. Como también de gestionar los permisos o autorizaciones de salida del país de los menores.

**Cambios:** Cualquier cambio solicitado por parte del cliente y/o viajero en su itinerario aéreo, terrestre o de otros servicios turísticos después de realizada la confirmación del viaje, estará sujeto a la disponibilidad del proveedor y podrá generar penalidades e incrementos adicionales al valor inicialmente confirmado, los cuales deberán ser asumidos en su totalidad por el pasajero y dependerá de las condiciones iniciales de cada servicio turístico contratado.

---

---

**Compras:** En los diferentes destinos los guías/acompañantes los llevarán a sitios de interés, donde usted tendrá la posibilidad de adquirir cualquier objeto, sin que ello ocasione una obligación al turista. **DESTINOS & VIAJES** o el operador no se hace responsable de las compras realizadas en el destino, ya que son de criterio directamente del pasajero si desea hacerlo.

**Depósitos:** Para garantizar las reservas se requiere un depósito del 20% por pasajero en la moneda de confirmación o su equivalente en pesos chilenos según el plan turístico elegido, los cuales serán abonados a las reservas aéreas, bloqueos de habitaciones y porción terrestre y el pago total debe realizarse en las fechas estipuladas por escrito en la confirmación y según las condiciones del prestador y/o proveedor de los servicios turísticos. Estos depósitos no son reembolsables.

El pago total del programa deberá estar 100% pagado 45 días antes de la fecha de salida.

**Forma de pago grupos:** El pago total del programa debe hacerse cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de viaje.

**Nota:** Le sugerimos que cualquier pago que realice los debe hacer vía transferencia bancaria o pago electrónico, el enlace de pago se genera una vez haya contratado uno de nuestros servicios.

**Cancelaciones y penalidades:** Para realizar cambios de servicios turísticos ya programados y confirmados, estamos sujetos de la disponibilidad al momento de su solicitud. Si requiere una cancelación de uno o más servicios turísticos confirmados, debe ser solicitado por escrito por el pasajero y/o cliente; de lo contrario se facturará y cobrará como un servicio cumplido, dejando la observación correspondiente a un no show (no presentación del pasajero). Las reservas confirmadas tendrán una política de cancelación que se debe verificar al momento de reservar, estas dependen del tipo de servicio y del prestado y/o proveedor de los servicios turísticos. Algunos Proveedores y/o prestadores de servicios turísticos pueden generar gastos o penalidades por cancelación o gestión de reserva, estos deberán de ser asumidos por el pasajero.

---

---

## Políticas Generales de Retracto y Desistimiento

**Respecto del tiquete aéreo:** Aplican las condiciones y las retenciones, establecidas por la aerolínea contratada

**Retracto:** Tratándose de ventas por medios no tradicionales, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de las 48 horas corrientes y que medie un plazo mayor a 8 días calendario a la fecha de viaje en el caso de vuelos nacionales o 15 días calendario en el caso de vuelos internacionales, anteriores al vuelo.

**Desistimiento:** El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. Debe considerar que el desistimiento implica una penalidad pecuniaria asignada por la aerolínea.

**NOTA:** este derecho de desistimiento solo aplica en las tarifas que lo permiten, teniendo en cuenta que cuando las mismas son promocionales, el desistimiento no aplica.

**Reembolsos:** En caso de que el viajero a pesar de haber sido informado no pudiera salir del país por motivos como: presentar documentos no válidos o alterados, pasaporte vencido, permiso de salida del país de menores no tramitados, incompletos o fechas que no corresponden, no contar con las vacunas exigidas, demandas por alimentos u otro tipo de demandas, homónimos con antecedentes penales ante la justicia chilena, formularios no debidamente diligenciados para ingreso a un país; no será responsabilidad de **DESTINOS & VIAJES**, el no cumplimiento del itinerario previamente pagado. Los reembolsos que se pudiesen presentar por los servicios no prestados en estos casos son definidos por cada prestador y/o proveedor de servicio turístico y serán informados en caso de ocurrir cualquiera de los sucesos descritos.

---

---

## OTRAS CONSIDERACIONES:

Impuestos, tasas y contribuciones, trámites de visados o condiciones de documentación pueden variar sin previo aviso por disposición gubernamental. En la fecha de compra se aplicarán las tarifas vigentes y los impuestos, tasas y contribuciones que las graven. Los menores de edad deben contar con el debido permiso de salida del país de sus padres o apoderados acompañado del registro civil de nacimiento en caso de viajes fuera de Chile. En caso de no cumplir con este requerimiento el prestador del servicio turístico podrá negar el acceso y la prestación del servicio sin que sea susceptible de reembolso o devolución. Todos los huéspedes, deben presentar documento de identificación en el momento del Check in / registro.

**Precios:** Los precios de los programas están sujetos a cambios sin previo aviso dada la fluctuación de monedas internacionales y disponibilidad de reservas, sólo regirán los vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers correspondientes a porciones terrestres. Nuestros programas no incluyen ningún gasto que no esté especificado. Para las extensiones opcionales algunas veces, se requiere reservar noches adicionales para las conexiones de vuelos y traslados entre aeropuertos, éstos serán a cargo del pasajero. Las propinas de los cruceros y guías son obligatorias, éstas deben ser asumidas por el pasajero. Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este documento o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

**Documentación:** Es responsabilidad del pasajero portar toda la documentación requerida para el viaje; pasaporte con vigencia mínima 1 año, visados requeridos por cada país de destino, esquema de vacunación, permiso de salida del país de menores de edad. Nuestro Departamento de Documentación está para orientarlos en todos los requisitos requeridos según las leyes de los países a visitar.

**Actividades opcionales:** Las excursiones opcionales no forman parte del contrato y su adquisición en destino supondrá un mayor costo su publicación en el folleto tiene carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de “estimado o valor orientativo”, por ello revise si se indica incluye en el programa.

---

---

Las excursiones opcionales o algunas visitas dentro del circuito podrán iniciar o terminar en un punto de encuentro; por lo que el pasajero deberá seguir las instrucciones del guía coordinador. Dichas excursiones pueden variar según el número de personas, condiciones climáticas y otros factores externos que impidan el debido cumplimiento.

**Guías internacionales durante los circuitos:** En **DESTINOS & VIAJES** contamos con operadores y prestadores turísticos internacionales que ofrecen guías especializados y calificados, que nos permiten garantizar en cada uno de nuestros circuitos la asistencia de un profesional en su ruta, según indique en el itinerario la existencia de estos. Este equipo de trabajo tendrá como valor principal el respeto y la buena conducta para el pleno desarrollo de las actividades propuestas, en todo momento le informará y ofrecerá las mejores alternativas para disfrutar de su viaje, el pasajero deberá regirse a los itinerarios sugeridos por el guía en caso de algún cambio en el mismo.

**DESTINOS & VIAJES** procurará una selección de los mejores guías para el acompañamiento de los grupos y los circuitos. Los guías en destino serán en su mayoría personas originarias de cada país que se visite. Pedimos a cada pasajero su comprensión con las diferencias culturales que se puedan generar en los diferentes destinos, esto como consecuencia de la nacionalidad y normas sociales de cada guía. La práctica de dar propina tiene la finalidad de agradecer un servicio o, en algunos casos, también se da propina por adelantado a fin de recibir un trato especial, la cual no está incluida y esta deberá de ser asumida en destino por cada pasajero.

**Manejo del equipaje:** “El pasajero será el único responsable de la custodia de su equipaje, dinero y documentos de viaje.

**DESTINOS & VIAJES**, podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo; en ninguna circunstancia, responderá por el retraso, extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos”. **DESTINOS & VIAJES** no se hace responsable por el equipaje de mano, dinero, cámaras fotográficas, teléfonos móviles, equipos de comunicación o cualquier otro objeto, ni asume responsabilidad por objetos olvidados en los medios de transporte, hoteles o cualquier

---

---

otro sitio, entendiéndose que el pasajero lo conserva siempre consigo y que es transportado por cuenta y riesgo de éste, sin que **DESTINOS & VIAJES** o sus representantes estén obligados a responder por la pérdida, hurto o daños que pudieran sufrir por cualquier causa. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda, presentar en el acto la oportuna reclamación ante la persona o entidad competente. En las excursiones los acompañantes o guías no se hacen responsables de las pertenencias de los viajeros ni mucho menos de dinero, en caso de que estas personas decidan por su cuenta cuidar estas pertenencias, **DESTINOS & VIAJES** no se hará responsable por pérdida alguna.

**Salidas Grupales:** Nuestras salidas en grupo son garantizadas con un mínimo de pasajeros (15 pasajeros), de lo contrario se ofrecerá como alternativa un circuito regular con similares características o fechas aproximadas, esta información se dará con anterioridad a la fecha prevista de viaje, para que el pasajero tenga el derecho de elegir si toma o no la nueva opción ofrecida. Todas las salidas serán acompañadas desde Chile por un guía coordinador, es importante que el pasajero tenga claro que este acompañante no cumple las funciones de guía. El guía de cada excursión estará esperándolos en el lugar de destino. **DESTINOS & VIAJES** informará al colegio y/o apoderados, empresa o grupo, sobre las reuniones, en las cuales se tratarán indicaciones de viaje. Para los apoderados que no asistan, esta información será enviada a través de medios electrónicos o en medio físico, siendo responsabilidad del apoderado leerlas y consultar a su asesor cualquier inquietud al respecto.

**Tarjeta de asistencia al viajero y seguro de cancelación:** Todos nuestros programas tienen incluida la Tarjeta de Asistencia al Viajero, para mayor claridad consulte con su asesor.

**Transporte aéreo:** Todos nuestros programas tienen incluido el ticket aéreo, es importante que el viajero conozca los servicios que se encuentran “incluidos” y “no incluidos” dentro del plan adquirido, su asesor le brindará la información respectiva.

**Utilización del servicio:** La Agencia, Operador y/o prestador turístico o Aerolínea seleccionada tienen la autoridad de retirar del tour a quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito de este; Para este

---

---

efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados.

**DESTINOS & VIAJES** no asumirá ningún gasto y/o responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el pasajero, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión. El pasajero que, al momento de viajar, no haya cancelado la totalidad de los servicios, no podrá tomar el viaje y se sancionará según las penalidades que están en este documento. Es responsabilidad del pasajero comunicar todo incumplimiento en la prestación del servicio, preferiblemente desde el destino, para poder suministrarle la ayuda necesaria a la mayor brevedad posible, esta debe ser por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia a **DESTINOS & VIAJES**. En caso de reclamaciones, **DESTINOS & VIAJES** gestionará ante el proveedor turístico competente para dar las soluciones adecuadas a que haya lugar. Las quejas y reclamos serán atendidas dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado, acompañada de los documentos originales o fotocopias simples que sirvan de respaldo a la queja presentada, éstas podrán dirigirse a [destinosyviajeschile@gmail.com](mailto:destinosyviajeschile@gmail.com), quién será el encargado de darle respuesta, una vez se realicen las investigaciones del caso y se haya obtenido respuesta por parte del prestador del servicio turístico.

***Destinos & Viajes SPA***  
***Juan de Dios Peni 305***  
***La Serena, Chile***  
***Telefono: 51 2481210***  
***Whatsapp: +573153215043***  
***e-mail: [destinosyviajeschile@gmail.com](mailto:destinosyviajeschile@gmail.com)***  
***[geocities.ws/destinosviajes](http://geocities.ws/destinosviajes)***