

Términos y Condiciones de Compra - Agencia de Viajes MundoTour LTDA.

- 1) Es importante que nos proporcione sus datos exactos y reales. Solo así podremos mantenernos comunicados con Ud. y prestarle un mejor servicio.
- 2) Leyendo estos términos y condiciones podrá hacer una mejor elección y ejercer en mejor forma sus derechos de consumidor. **Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con su ticket y/o voucher.**
- 3) Ud. como consumidor tiene el deber de informarse sobre la documentación que podría necesitar para poder realizar tranquilamente su viaje conforme a lo planeado. Verifique con tiempo si requiere pasaporte, visa, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como los países en tránsito. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación.

I. ¿QUIÉNES SOMOS? ¿CUALES SON LOS SERVICIOS QUE PRÉSTAMOS?

Nuestra empresa, en adelante La Empresa, es una agencia de viajes que intermedia en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos que operan con nosotros. Le informamos acerca de sus características o condiciones, gestionamos sus solicitudes de reservas y compras, recaudamos los valores correspondientes a los precios y le apoyamos en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente. **Las LÍNEAS AÉREAS, HOTELES Y OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**, son quienes transportan y alojan a los consumidores, sus familias y sus equipajes.

II. SI CONTRATO POR INTERMEDIO DE LA EMPRESA ¿QUE DEBO PAGAR?

Cuando Ud. contrata un servicio de transporte, traslado o alojamiento a través de nuestra agencia, debe pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio turístico (transporte, alojamiento, traslado), más el cargo por el servicio de intermediación de La Empresa. De este pago, recaudado por La Empresa, nuestra agencia solo retiene el valor correspondiente al servicio de intermediación. El precio por el o los servicios pertenece a los proveedores finales. Tenga presente que los precios, y tarifas correspondientes al transporte, traslado o alojamiento son determinados por cada línea aérea, hotel o empresa de transporte, sin intervención de La Empresa y que éstos pueden experimentar variaciones por razones de disponibilidad u otras que solo dependen de los proveedores finales. Por ello es importante que antes de aceptar la transacción, preste mucha atención y lea cuidadosamente las informaciones sobre los valores vigentes que le transmite La Empresa, antes de instruirnos para procesar su compra. Los precios y tarifas definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de la reserva de los servicios la que se produce con la emisión de los pasajes u órdenes de servicios, en adelante, vouchers, y su facturación.

III.¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO? ¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO?

Los medios de pago que Ud. puede utilizar con nosotros, son informados conjuntamente con los servicios ofrecidos por los proveedores turísticos. Siempre en forma previa a su solicitud de compra o reserva. Cuando el consumidor ingresa los datos de su cuenta o tarjeta y acepta la operación, con ello autoriza el cargo por precio y/o tarifa, y el pago del cargo por nuestro servicio. Si Ud. efectúa una compra en cuotas mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que: a) El cargo por nuestro servicio se aplica en la primera cuota; b) Los intereses y/o impuestos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerán de las condiciones que el consumidor haya pactado con cada banco o emisor de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar modalidad de compra en cuotas.

IV.¿COMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMPRA Y/O RESERVA?

El proceso es activado por Ud. cuando nos envía la solicitud y nos autoriza a gestionar la compra y/o reserva, mediante el respectivo cargo a su cuenta o tarjeta. Le agradeceremos prestar mucha atención a nuestras comunicaciones posteriores, ya que en éstas le iremos informando sobre los avances y estado de su solicitud. Si la solicitud queda sujeta a confirmación, los valores pagados - antes de la confirmación – son recibidos en concepto de reserva. En el caso anterior y si la solicitud fuera rechazada, por ejemplo, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, le informaremos las opciones en caso de que a Ud. le interese insistir en la compra o reserva. Mientras su solicitud de reserva no sea confirmada, mediante la emisión de los pasajes u órdenes de servicios, en adelante, vouchers, y su facturación, las condiciones de los servicios podrían experimentar variaciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados u otras por decisión de los proveedores finales. De producirse alguna de estas variaciones, por instrucciones del proveedor final, La Empresa le informará las alternativas disponibles y solo procederá a efectuar nuevas reservas a nuevos valores con la confirmación o aceptación por parte del consumidor. Manténgase atento a las informaciones que se le envían al correo electrónico que nos proporcione como punto de contacto para que pueda tomar conocimiento oportuno de la confirmación de su reserva o de algún inconveniente o variación y pueda enterarse de las alternativas y escoger la más cercana a sus intereses y necesidades. La gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa del servicio. Por ello mientras no se produzca el pago completo en el plazo informado por La Empresa, las reservas no prosperarán y podrán ser canceladas, siempre con previo aviso al pasajero.

V.¿TENDRÉ DERECHO A RETRACTO?

La Empresa le informa que en virtud de la norma del artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 sobre Protección del Consumidor, ha dispuesto que en las compras efectuadas a través del call center y las efectuadas online por nuestro intermedio, no opera el derecho de retracto.

VI.UNA VEZ CONFIRMADA UNA RESERVA ¿PUEDO ANULARLA O CAMBIARLA?. SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?

Al igual que las condiciones en que se prestan los servicios de transporte o alojamiento, la forma de proceder y las condiciones que rigen en caso de anulaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra página o en nuestro Servicio de atención al cliente. Revíselas antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten, cambios, ni anulaciones (cancelaciones). Le hacemos presente que en caso de anulación de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por La Empresa, el que es diferente del servicio contratado con el proveedor final. La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final.

VII.¿CUÁLES SON LAS RESTRICCIONES Y REGLAS (REGULACIONES) QUE PODRÍAN AFECTAR A UN PASAJE AÉREO?

A continuación le entregamos una síntesis de algunas de las restricciones o reglas que podrían afectar un pasaje aéreo. Sin perjuicio, antes de enviarnos la solicitud de compra o reserva preste atención a las regulaciones de los pasajes de su interés. **A. PENALIDADES:** Las penalidades por cambios de fecha en tarifas económicas pueden variar según aerolínea y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido. Existen tarifas que no permiten cambio de fecha ni devoluciones por disposición de la línea aérea. Consulte previamente. **B. CAMBIOS DE RUTA:** No están permitidos por las aerolíneas. **C. CAMBIO DE NOMBRE:** No están permitidos por las líneas aéreas. **D. MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ESTADÍA:** Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía. Mínimos de estadía pueden ser desde un fin de semana que incluya con noche de sábado y máximos hasta 12 meses. **E. STOP OVER:** Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over, se recomienda consultar que tarifas lo permiten. **F. FRANQUICIAS DE EQUIPAJE:** Todas las líneas aéreas tienen diferentes políticas de cobro de exceso de equipaje. Infórmese antes de viajar.

VIII.PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMOS

El siguiente es el procedimiento que seguirá La Empresa Chile, en caso de reclamo de un consumidor: a) El consumidor podrá enviar su reclamo al correo electrónico reclamos@mundotour.cl.

Se recomienda adjuntar de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. b) La Empresa, analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico del consumidor dentro de un plazo de 10 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes. En caso de requerir un plazo superior para recopilar antecedentes o más información, le informará al consumidor, especificando el plazo adicional. c) Si de la revisión de los antecedentes aparece procedente acoger en todo o parte el reclamo, La Empresa así lo informará y le enviará el correspondiente Recibo de Indemnización y Finiquito, con Subrogación, que es el documento donde se dejará constancia de las condiciones del acuerdo y de cesiones de derechos del pasajero o Cliente a La Empresa a fin que ésta, en caso de corresponder, se dirija contra el que resultare responsable. Lo anterior, sin perjuicio de que La Empresa ofrezca al Cliente o pasajero una solución alternativa diferente a las peticiones formuladas. d) Si el pasajero o Cliente, está de acuerdo con la propuesta de La Empresa, deberá firmar el correspondiente Recibo de Indemnización y Finiquito, con Subrogación ante Notario y enviarlo mediante carta certificada **a las oficinas de La Empresa ubicadas en Badajoz 45 piso 12 Atención : Carolina Saéz**. Recibido el documento en las oficinas de La Empresa, se le confirmará al Cliente o pasajero fecha de pago al correo electrónico informado y se le solicitarán los antecedentes para los efectos de cursar la respectiva transferencia electrónica. El pasajero dispondrá para reclamar bajo este procedimiento, el mismo plazo establecido en el artículo 26 de la Ley de Protección del Consumidor, es decir, 6 meses.