CONDICIONES GENERALES DE PATIPERRO VIAJES

Ponemos a su disposición este documento con información importante para que su viaje sea más seguro y grato. Estas condiciones generales buscan entregar a usted una pauta de algunas situaciones posibles en las que puede verse enfrentado antes y durante su viaje. Por lo tanto, usted deberá leer esta información antes de adquirir sus servicios de viaje y tiene el derecho de hacer todas las consultas que considere necesarias a su agente de viajes. Léalo en forma atenta y por completo, firmándolo en señal de conformidad.

Por el presente instrumento declaro conocer y que he sido informado sobre:

I Documentación e información de la agencia de viajes

1.- Se me informó que los pasajeros son los únicos responsables de contar con la documentación necesaria para el viaje, la salida del país e ingreso en el país de destino, incluyendo las escalas o conexiones intermedias que a veces requieren visa. Las compañías aéreas pueden revisar la documentación y pueden negar el embarque, si el pasajero no cuenta con la documentación requerida.

2.- Estoy en conocimiento que los pasajeros, en los casos que corresponda, deberán tener certificados de vacunas cumpliendo con la legislación de los países que se visitará.

3.- He sido informado que los pasajeros deben contar con los seguros o pólizas de servicios de cancelación, asistencia médica y repatriación en viajes, exigidos por algunos países, como por ejemplo los países integrantes de la comunidad Schengen (Europa) entre otros.

4.- Se me ha indicado que en nuestros programas de viajes tanto individuales como grupales la Agencia no puede proporcionar asistencia individual a los pasajeros con dificultades para caminar u otras necesidades personales. Los viajeros que requieran asistencia individualizada deben ir acompañados por un acompañante que pueda proporcionarlo. Asimismo, que si tengo una condición médica que podría limitar mi participación en actividades, debo informarlo a mi agente de viajes y respaldar mediante certificado médico que mi participación en el programa de viaje, en consecuencia, es bajo mi entera responsabilidad.

5.- Se me ha indicado que existen impuestos gubernamentales, city taxes o tasas de aeropuerto que son cobrados en destino por disposiciones de algunos países y que no están incluidas en los pagos realizados en la agencia de viajes.

II Sobre el tipo de cambio, devoluciones y cancelaciones

1.- Estoy en conocimiento y acepto que el tipo de cambio utilizado en mi cotización puede variar al momento de pagar mi compra, debido a la variación que efectúa diariamente el tipo de cambio.

2.- Se me informó que la documentación de los servicios de naturaleza electrónica que he contratado (boletos electrónicos, alojamientos, traslados, arriendo de autos, seguros de asistencia, etc.) me serán enviados vía e-mail. Es mi responsabilidad y/o de las personas que harán uso de los servicios imprimir y portar estos documentos junto a una identificación válida a la hora de presentarse al prestador del servicio. Estos documentos tienen la misma validez que un voucher físico tradicional.

3.- Se me informó que los servicios turísticos, tanto aéreos como terrestres, no permiten cambios de ruta, de nombre, ni devoluciones, ya sea antes o durante el viaje. En los casos especiales que se acepte devolución, cambios de fecha u horarios, éstos tienen una multa asociada, lo que varía según

el servicio contratado. La solicitud de cambio, anulación o devolución debe ser solicitada por escrito por parte del cliente a su ejecutivo de ventas. Asimismo, la anulación de los servicios se debe realizar con la anticipación que fija el proveedor y antes de la fecha de inicio del viaje, en caso contrario el servicio pierde su vigencia o validez.

El servicio de anulación se considera un servicio de “gestión de anulación” por parte de la agencia, el cual tiene un cobro asociado (revisar pestaña “servicios” de la web)

4.- Declaro estar en conocimiento que la devolución del valor de los servicios es determinada en cada caso unilateralmente por el operador, línea aérea o prestador final del servicio. De acuerdo con lo anterior es mi responsabilidad como cliente y/o pasajero dar a conocer por escrito a Patiperro Viajes cualquier inconveniente o solicitud relacionada con los servicios turísticos adquiridos al mail claudia@patiperro.cl

5.- He sido informado de las Políticas de Anulación de la empresa y que puedo anular los servicios contratados teniendo derecho a la devolución de parte del importe abonado, bajo reserva de indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se detallan:

1) Gastos de gestión (ocasionados a la agencia vendedora).

2) Gastos de anulación (ocasionados a los proveedores turísticos).

Se me ha indicado que, en el caso de Programas con servicios combinados, se aplicarán las políticas de cancelación que a estos efectos tienen implementados los distintos operadores (Línea aéreas, Cruceros, Hoteles, Transporte, Excursiones, entre otros), de acuerdo a las categorías contratadas y que algunos de los programas publicados por Patiperro Viajes implican gastos de anulación del 100% de su importe. En dichos casos, esta información aparece reflejada en la información del viaje entregada al cliente quien puede visualizarlo antes de su contratación.

En términos normales y generales frente al caso de anulación de un viaje de programa combinado confirmado, los gastos son los siguientes:

La reserva o depósito de garantía de cupo, no se reembolsa bajo ningún concepto.

Anulación una vez confirmado y efectuado el depósito de garantía de cupo, por pasajero, no hay reembolso del depósito.

Anulación hasta 90 días antes de la salida 50% del total del programa por pasajero.

Anulación con menos de 90 días antes de la salida 100% del total del programa por pasajero.

No-show 100% del valor del programa por pasajero.

III Sobre las condiciones de los servicios

1.- Responsabilidad: Patiperro Viajes, declara que actúa como intermediario entre los proveedores de servicio y los usuarios, por tanto limita su responsabilidad frente a los imprevistos y deficiencias que pudieran ocurrir en cualquiera de los servicios prestados por causas de malas condiciones atmosféricas, naturales, accidentes, retrasos, cancelación de vuelos, perdidas de equipaje u objetos personales y demás sucesos que interfieran en el viaje y depende, ante los clientes, de la respuesta que obtenga de los proveedores por las gestiones realizadas en forma voluntaria y como apoyo al usuario.

2.- Alteraciones: Patiperro Viajes se reserva el derecho de alterar el itinerario publicado si circunstancias o fuerza mayor obligara a ello, para la mejor organización y desarrollo de las excursiones; igualmente se reserva el derecho de cancelar una excursión por no contar con un mínimo de participantes o fuerza mayor. Los itinerarios, servicios incluidos, hoteles y operadores utilizados en los programas publicados pueden sufrir cambios sin previo aviso. Los itinerarios pueden ser modificados, dependiendo de las condiciones climáticas o razones de fuerza mayor para el buen desarrollo de los servicios.

3.- Declaro que es mi responsabilidad informar a Patiperro Viajes, antes de tomar una reserva aérea que necesito asistencia en los aeropuertos, antes y/o después del embarque y a bordo del avión, por alguna razón médica. Esta información debe ser respaldada con certificado médico, documento que debe ser enviado a la línea aérea a fin de solicitar la autorización de transporte aéreo del pasajero. Asimismo, si tengo alguna restricción alimentaria que requiera un servicio de alimentación distinto.

4.- Informé por escrito a mi ejecutivo(a) de ventas el número de teléfono de emergencia para ser contactado en ciudad de origen por si ocurre alguna modificación en mi itinerario de viaje o cualquier inconveniente mayor.

IV Información de Servicios terrestres y marítimos:

1.– Conozco y acepto las características y categorías de los Hoteles, Rent a Car, Cruceros y otros servicios terrestres que he contratado a través de la intermediación de Black Patiperro Viajes y que, para mayor seguridad, puedo solicitar al Ejecutivo de ventas que me las envíe por escrito.

2.- Con respecto a los cruceros, he sido informado que, según las normas internacionales marítimas, cuando circunstancias o causas de seguridad (a juicios del capitán del buque) o bien causas de fuerza mayor lo exijan o aconsejen, las compañías navieras podrán efectuar las alteraciones que consideren oportunas, incluyendo alterar el orden de las escalas del crucero, cancelar alguna, modificar el tiempo de permanencia en puerto, cambiar el barco por otro de similar categoría, etc.

3.- Respecto de la autoridad del capitán, conozco que conforme a las disposiciones legales y los Tratados Internacionales, en cualquier circunstancia de necesidad o peligro, y, especialmente, cuando por razones de seguridad del buque, del pasaje y/o la tripulación del buque así lo aconsejen, el Capitán tiene plenas facultades para asistir y remolcar a otros barcos; desviarse de la ruta prevista; hacer escalas en cualquier puerto; transbordar a otro barco pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien, a su juicio, no reúna las condiciones de salud necesarias para realizar el crucero; desembarcar durante el crucero a quien, a su juicio, se encuentre en condiciones de salud que no le permitan la continuación del mismo, o en general a quien pueda representar un peligro para la seguridad del barco o a la de los demás pasajeros. Todos los pasajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del barco o navegación y sus decisiones son inapelables.

V Documentación e información para asistencias en viajes y seguros de cancelación:

1.- Se me informó y ofreció la compra de un Programa de Asistencia Médica en Viaje, que es un servicio ofrecido por Patiperro Viajes y operado por una empresa externa calificada, que me permite acceder a una protección frente a emergencias médicas imprevistas en mi viaje al extranjero. Además, estoy en conocimiento que, para acceder a este Programa de Asistencia Médica, existe un límite de edad que se encuentra especificado en cada plan de asistencia Médica en viajes y no cubre preexistencias. Una vez adquirida la Asistencia Médica en viaje, no permite devolución, solo permite cambio de fecha antes de iniciar viaje, manteniendo el mismo rango de días.

2.- Se me informó y ofreció la compra de un Seguro adicional de Cancelación de Viaje, que me permite devolver los servicios contratados cumpliendo con algunas de sus principales restricciones y asegurando una parte importante de los dineros invertidos si decido no viajar según monto de programa seleccionado. La cobertura es por persona y de acuerdo con el plan contratado.

3.- Estoy al tanto que en caso de ocurrir un evento que motive la cancelación de mi viaje, es mi responsabilidad llamar a la Compañía Aseguradora que provee este beneficio y proporcionar los datos exigidos. Asimismo, que debo informar por escrito al correo claudia@patiperro.cl de esta circunstancia.

TOMÉ CONOCIMIENTO

_____ _____

FIRMA DEL CLIENTE FIRMA EJECUTIVO VENTAS

RUT DEL CLIENTE: _____

Fecha: ___/__/_____

Patiperro Viajes es la marca comercial de la Agencia de Viajes que opera bajo la

razón social de SERVICIOS TURISTICOS PATIPERRO VIAJES EIRL., R.U.T. 76.066.552-5, con inicio de actividades el 03 de agosto del año 2009.

En caso de consultas por favor contactarse con el teléfono:

+56 991572968, o al correo electrónico claudia@patiperro.cl

Mayores detalles sobre documentación de viaje y otros, favor visitar nuestra página

web www.patiperro.cl en la sección “Debes Saber”. Patiperro Viajes y su

Ejecutivo de Ventas agradecen su confianza y le desean la mejor experiencia de viaje