**SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA PASAJEROS INDIVIDUALES**

**TERMINOS Y CONDICIONES**:

Al realizar reserva con **VIVENCIAS TRAVEL SpA** y emitir la confirmación de viaje, su acceso al uso del servicio está condicionado a la aceptación y cumplimiento de los siguientes Términos y Condiciones, garantizando que tiene la autoridad para aceptar en nombre de su parte estas condiciones.

En Santiago de Chile, a de del 202 , entre, por una parte, **VIVENCIAS TRAVEL SpA**, Rol Único Tributario N° 76.937.419-1, representada por don **Roland Carmona Calderón**, cédula de identidad Nº 7.938.090-3, ambos domiciliados para estos efectos en calle Pedro de Valdivia Nº 273, Oficina 1112, comuna de Providencia, Teléfono 922426905, en adelante también “**VIVENCIAS TRAVEL**” o el “**Prestador**” o la “**Empresa**”;y por la otra, don(ña) , cédula de identidad **Nº**  fecha de nacimiento con domicilio en **Calle ,** teléfono celular , teléfono red fija ,orreo electrónico, en adelante también “el **Cliente o Usuario**”.

**1. Contrato de Viaje.**

**Vivencias Travel** es una sociedad por acciones, cuyo giro principal consiste en diseñar y proporcionar paquetes turísticos, productos y servicios, propios o de terceros, que pueden comprender transporte, alojamiento, excursiones, entre otros, tanto en el ámbito viajes grupales como individuales. En consecuencia la Empresa actúa como intermediario entre los proveedores de servicios y el Cliente.

Las características y valor de este viaje se indican con detalle en el **ANEXO Nº 1** adjunto, en adelante llamado también “**Anexo 1**”, el cual se considera parte integral de este contrato para todos los efectos legales.

**2. Reserva y Pago**

A objeto de formalizar y reservar el cupo de viajes, el Cliente realiza un pago de $

(descontables del valor final del viaje), teniendo un plazo de días para pagar/documentar el saldo.

Los medios de pago son : Efectivo, Cheque (s), tarjetas de Débito/Crédito, Plataformas WebPay, Flow, MercadoPago, Servipag, OnePay, CryptoCompra, Redelcom, MercadoLibre.

La Reserva debe solicitarse por escrito al Email: chile@vivenciastravel.cl, la que será confirmada por el mismo medio. El contrato se hace efectivo una vez pagando la reserva, la que se realiza una vez que el Cliente recibe una confirmación de viaje.

Lo previsto en estos términos y condiciones, se aplicará la Ley de Protección al Consumidor LEY N° 19946.

**3. Seguro de Asistencia.**

El Seguro de Asistencia en Viaje para pasajeros individuales, puede estar incluido en paquete de viaje (anexo 1) o bien a modo de costo opcional, atendiendo los eventuales convenios personales que pueda tener el Cliente con una empresa de Asistencia.

**4. Operatividad en terreno.**

La **Empresa** mantendrá una persona representante de **Vivencias Travel** en destino, a fin de ayudar, asesorar y orientar al Cliente sobre los servicios contratados.

**5. Horarios**

Se hace presente que los horarios y tiempos de viaje, son estimativas ya que su exacto cumplimiento depende de múltiples factores externos, entre otros: clima, condiciones de las carreteras, caminos en reparación, desvíos, aduanas y condiciones generales de seguridad. En el caso de transporte aéreo, los horarios, cancelaciones y conexiones, por disposiciones tanto nacionales como internacionales, son de exclusiva responsabilidad de la línea aérea. Sin perjuicio de ello, la **Empresa** exigirá en lo que fuere procedente, todas las rectificaciones que fueran necesarias para dar cumplimiento al servicio contratado. La **Empresa** no se responsabiliza en el caso de que alguna actividad no se pudiera realizar por algún caso fortuito o fuerza mayor descritos anteriormente o cualquier otro, sin embargo, acordará -de buena fe- con los adultos acompañantes de la *gira de estudios* una nueva actividad de reemplazo.

**6. Cancelación de viaje.**

En la eventualidad de que **Vivencias Travel** por algún caso fortuito o de fuerza mayor, tales como: condiciones climáticas, catástrofes naturales, acciones terroristas, eventos de la naturaleza, actos de autoridad ejercidos por un funcionario público y/o cualquier otro evento que le imposibilite poder dar inicio al servicio contratado; o bien, no poder cumplir con la totalidad del servicio, se procederá, alternativamente, de acuerdo con alguna de las siguientes formas:

1. Reprogramar el viaje para una fecha en que no se presenten las condiciones que impidieron dar inicio a éste y que permitan su normal ejecución.
2. Reprogramar destino del viaje a otro destino, según valor pagado y/o acuerdo con el Cliente.
3. Realizar la devolución del total de lo pagado, a excepción de la reserva de cupo, aplicando la cláusula de cancelaciones en la devolución de los importes correspondientes.

**7. Protocolo COVID-19**

**Vivencias Travel** declara que mantendrá en cumplimiento las medidas y orientaciones para minimizar el riesgo de transmisión Covid-19, de acuerdo con lo recomendado por las autoridades sanitarias.

Sin perjuicio de lo dispuesto, se podrá optar, de manera excepcionalísima, a la devolución de hasta un 75% de lo pagado, únicamente en las siguientes situaciones especiales, que se precisan a continuación:

1. Si previo al viaje, uno o más pasajeros, se contagiaren de COVID-19.
2. Si antes de iniciar el viaje las fronteras del país de origen o de destino, se encontraren cerradas por efectos de la pandemia provocada por el COVID-19.

**8. Documentación de viaje.**

Es de total y absoluta responsabilidad de cada pasajero contar con la documentación legal al día y en buen estado para realizar el viaje, siendo cada pasajero quien debe asesorarse en temas legales de orden personal tales como, Tribunales de Justicia, Policía Internacional, entre otros.

**Vivencias Travel** no tendrá responsabilidad alguna si algún menor, por razones de carácter legal no puede salir del territorio nacional, sin embargo, proveerá toda la logística que esté a su alcance para que el alumno nunca esté sólo o quede en situación de abandono.

**9. Hurtos o Pérdidas.**

Se deja establecido entre las partes, que **Vivencias Travel** no se hace responsable por el extravío, pérdida, hurto o robo de los efectos personales, tales como: dinero, documentos personales, cédulas de identidad, tarjetas de crédito, joyas, relojes, equipos de uso personal, filmadoras, celulares y, en general, cualquier otra especie de uso o de propiedad personal de los pasajeros, sea que éstos ocurran por hechos propios, ajenos o de la naturaleza y sucedan en medios de transportes, hoteles o lugares de hospedaje, de detención o de visita. Se presume que todos los bienes que porte consigo cada pasajero, son de su propiedad.

**10. Cambios y Modificaciones.**

**Vivencias Travel**, siendo una empresa de intermediación de servicios turísticos, deberá contratar y subcontratar los servicios propios de su giro, tales como pasajes aéreos o terrestres, buses, hoteles y hospedaje, servicios de alimentación y otros similares. Por lo anterior, de existir algún cambio imprevisto y de última hora en los servicios ofrecidos, sea por cambio de hotel, transporte u otros, el **Prestador** se obliga a reemplazarlos por otros similares, de la misma o similar calidad e informar de estos cambios tan pronto como le sea posible, por cualquier medio, incluso verbal, dentro de las circunstancias del viaje contratado; lo que implicará siempre otorgar las mismas condiciones a todos los integrantes del grupo.

**11. Responsabilidades propias**

**Vivencias Travel** deja constancia que, la responsabilidad sobre los actos correspondiente a la esfera personal de cualquiera de los integrantes del viaje, incluidos aquellos referidos a la intimidad de estas personas, en todos los casos, sin excepción, recaerá sobre los autores de los mismos y nunca podrá extenderse en forma directa o indirecta a la **Empresa**.

**12. Devolución servicio no prestado.**

Habiéndose planteado un desacuerdo entre las partes, y no existiendo las voluntades de resolverlo bajo las normas de entendimiento y posibilidades existentes de ese momento, el **Cliente** podrá reclamar la devolución parcial del monto de algún servicio no prestado. La **Empresa** podrá reintegrar el importe de lo reclamado, bajo su exclusivo criterio y costo, dando por finalizada cualquier relación habida entre las partes, las que desisten en este acto de cualquier reclamo adicional a dicho respecto.

**13. Anulación del viaje**

El cálculo del monto de retención, multa o penalidad, según corresponda, se realizará en base al valor total del programa y no en base a los montos pagados al momento de solicitar la anulación. Para determinar el monto monto de retención, multa o penalidad, se observarán las siguientes reglas:

1. Si la anulación se produce desde la celebración del presente contrato y hasta 45 días previos a la fecha de viaje, se deberá pagar a la **Empresa** el 20% del valor total del viaje.
2. Si la anulación se produce entre 44 y 15 días previos a la fecha de viaje, se deberá pagar a la **Empresa** el 40 % del valor total del viaje.
3. Si la anulación se produce entre 14 y 4 días previos a la fecha de viaje, se deberá pagar a la **Empresa** un 60% del valor total del viaje.
4. Si la anulación se produce dentro de las 72 horas previas a la fecha de viaje, se deberá pagar a la **Empresa** el 100% del valor total del viaje.

Las causales de anulación deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados médicos en original, certificados de instituciones en original y declaraciones juradas en original. Se excluyen los montos pagados por concepto de pasajes aéreos. Para el cómputo de los plazos de toda causal de anulación, se excluyen los eventos no denunciados dentro de las 48 horas siguientes de acaecidos o conocidos por la parte respectiva.

**14. Reclamos y Sugerencias.**

Todo Reclamo y/o Sugerencia referente al viaje, debe ser formulado a través de nuestra página web **www.vivenviastravel.cl**, **Sección Sugerencias y Reclamos**, o bien, directamente en las oficinas de **Vivencias Travel**, dentro de un plazo no mayor a 10 días corridos contados desde la fecha de regreso del viaje, toda vez, proporcionando la mayor cantidad de antecedentes a fin de realizar los cambios y mejoras a la brevedad factible, teniendo la Empresa, un plazo máximo de 30 días para la respuesta.

**15. Prevención a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.**

**Vivencias Travel** 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.

Para todos los efectos derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la Jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

Este contrato se firma en dos ejemplares del mismo tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Roland Carmona Calderón**  **pp. Vivencias Travel SpA** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |