

CONDICIONES GENERALES

Las condiciones y regulaciones estipuladas en el presente instrumento, describen los derechos y obligaciones entre cada pasajero y **MULTIVIAJES**. Al inscribirse o efectuar la compra de uno de nuestros tours, queda establecido y convenido que el cliente toma conocimiento y que acepta sin observación de ninguna especie todas las cláusulas de condiciones y regulaciones generales y especiales contenidas en el presente instrumento.

PRIMERO: Reservas. Se cursará y efectuará toda reserva que se realice en forma presencial, por correo electrónico, WhatsApp, redes sociales o a través de nuestra página web. Los antecedentes entregados por vía telefónica solo tendrán el carácter de informativos y bajo ningún concepto constituirán aceptación ni obligación contractual alguna, ni para **MULTIVIAJES** ni para el pasajero. Una vez realizada la reserva, el pasajero deberá completar un formulario con sus datos personales y otros datos de importancia como consideraciones de salud, etc. Dicho formulario será enviado a los pasajeros por los respectivos Ejecutivos de Ventas de **MULTIVIAJES**.

SEGUNDO: Inscripciones y formas de pago. Toda inscripción se hará efectiva mediante el pago por parte del pasajero de una reserva (monto determinado según programa). Los saldos insolutos del precio del viaje deberán estar totalmente pagados, dentro de un máximo de 30 días previo a la salida del viaje. De no cumplirse con esta condición, los pasajeros quedan expuestos a ser excluidos de la respectiva salida, debiendo reprogramar para una nueva fecha y sin derecho a devolución de lo abonado. Para reservas realizadas a menos de 30 días de la fecha de salida, podrán confirmarse solo con pago total. Los medios de pago aceptados son:

1.- Transferencia o Depósito Bancario:

Banco: BCI

Titular: Soc. Turística Multiviajes SPA.

RUT: 78.164.189-8

Número de Cuenta: 97566641

Tipo de Cuenta: Corriente

Correo: pagos@multiviajes.cl

Banco: SANTANDER

Titular: Soc. Turística Multiviajes SPA.

RUT: 78.164.189-8

Número de Cuenta: 000098109102

Tipo de Cuenta: Corriente

Correo: pagos@multiviajes.cl

Importante: Una vez realizado el depósito o transferencia es de exclusiva responsabilidad del pasajero enviar al Ejecutivo de Ventas correspondiente el respectivo comprobante, indicando nombre pasajero, tour y fecha de viaje.

2.- Tarjetas de Crédito o Débito a través de nuestro sitio web: www.multiviajes.cl, seleccionando tour y fecha de viaje disponible. También puede solicitar a su ejecutivo un link de pago por el monto específico a pagar.

TERCERO: Nuestros programas y valores. Toda nuestra programación de viaje se especifica por escrito, en sus contenidos se detalla lo que los tours incluyen y lo que no incluyen, entregándose copia de ellos al pasajero. Los precios señalados están en moneda nacional. Los valores mencionados están sujetos a cambios sin previo aviso, ya sea por fluctuación en el valor de los servicios utilizados en el tour (transporte, alojamiento, comidas y excursiones) o por cambio en el valor de la divisa norteamericana.

CUARTO: Anulaciones y reembolsos. **MULTIVIAJES** podrá efectuar el cobro de gastos de anulación, por concepto de organización, administración y reservas. En consecuencia, si el pasajero anula su viaje por cualquier motivo o circunstancia, **MULTIVIAJES** reembolsará los valores correspondientes, en un plazo no mayor a 45 días hábiles de presentada la solicitud de anulación, reteniendo los siguientes porcentajes: Sí la anulación se realiza hasta antes de los 35 días de la fecha de inicio del viaje se retendrá el 20% del valor total del tour. De 34 a 20 días antes de la fecha de inicio del viaje, se retendrá el 30% del valor total del tour. De 19 a 10 días antes de la fecha de inicio del viaje, se retendrá el 50% del valor total del tour. De 09 a 04 días antes de la fecha de inicio del viaje, se retendrá el 75% del valor total del tour. La anulación dentro de las 72 horas anteriores a la fecha de inicio del viaje o la no presentación del pasajero a la salida del mismo, es motivo de la retención del 100% del valor total del tour.

QUINTO: Alteraciones, anulaciones, cantidades y responsabilidades de la empresa de turismo. **MULTIVIAJES** se reserva el derecho de alterar sin previo aviso (por motivos operativos), cualquier servicio, fechas o secuencias de los viajes e itinerarios expuestos, con el fin de lograr un mejor desarrollo del tour. Sí por alguna de estas causas el pasajero se viera afectado o imposibilitado de viajar, la empresa devolverá el 100% del valor pagado, sin derecho a indemnización. dentro de los siguientes 45 días hábiles de haber presentado solicitud formal de reembolso. Para salidas terrestres y grupales, el número mínimo de pasajeros por viaje es de 30 en un bus de 46 asientos. De no alcanzarse esta cantidad, la agencia podrá reemplazar por un minibús con capacidad para 29 pasajeros. Para grupos inferiores a 15 pasajeros se utilizarán traslados de ida y regreso en BUSES DE LINEA REGULAR, realizando las excursiones en un medio de transporte local (VAN o MINIBUS). Todo gasto por prolongación de viaje más allá de lo estipulado, por causas no imputables a la empresa de turismo, será por cuenta del pasajero. Si las causas son imputables y de responsabilidad directa de la empresa de turismo como organizador, esta tendrá que compensar al cliente en el viaje, previo acuerdo y firma de las partes, en señal de conformidad. **MULTIVIAJES** garantiza el pleno cumplimiento de los programas de viaje y de los servicios que se incluyen, pero declara explícitamente que actúa como organizador e intermediario entre los viajeros y los diferentes proveedores (Agencias de viaje, medios de transporte, hoteles y restaurantes, etc.) Por consiguiente, declina toda responsabilidad por deficiencia en la entrega de servicios a la entidad prestadora, como así mismo, por causa de caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, **MULTIVIAJES** velará en todo momento por el fiel, total y oportuno cumplimiento de entrega de los servicios de los diferentes proveedores.

ANULACIONES EN CASOS DE FUERZA MAYOR:

Si por alguna razón de fuerza mayor como terremotos, manifestaciones y/o disturbios, pandemias, entre otras situaciones externas a **MULTIVIAJES**, que puedan afectar la seguridad de los pasajeros, no es posible realizar el viaje en la fecha convenida, el pasajero tendrá la facultad de elegir una nueva fecha del mismo tour o de un tour diferente. No se devolverán a los pasajeros los montos pagados, sólo se permitirá cambio de fecha. En estos casos, los pasajeros dispondrán hasta un año desde la fecha original para hacer uso de esta garantía.

En caso de que las actividades opcionales establecidas en cada tour sean suspendidas por las situaciones de fuerza mayor ya previamente señaladas, así como por cambios repentinos del clima, que pongan en peligro la seguridad de los pasajeros, **MULTIVIAJES** devolverá a los pasajeros el monto total de las actividades opcionales suspendidas.

En caso de que el viaje deba ser anulado por falta de Quorum, se realizará la devolución del 100% del monto pagado por los pasajeros.

En **TODOS** los casos, las devoluciones de dinero se realizarán dentro de los siguientes 45 días hábiles de haber presentado la solicitud formal de reembolso.

SEXTO: Documentación del viajero. Es de responsabilidad de cada pasajero informarse de las disposiciones legales vigentes y necesarias para poder salir del país, tener y portar sus documentos de identidad vigentes y/o pasaportes y en buen estado, y aceptar el control policial y de aduanas, no asumiendo **MULTIVIAJES** ninguna responsabilidad por actos u omisiones en que el pasajero incurra por este concepto. La documentación que deban portar los menores de edad que viajen, es de

responsabilidad de los acompañantes de este mismo. Es deber de cada persona informarse adecuadamente antes de viajar.

SÉPTIMO: Conductas. MULTIVIAJES se reserva el derecho de no aceptar y separar del viaje, a todo pasajero que se observara con una conducta negativa o impropia y si ello perjudicara gravemente el normal desarrollo del tour, provocando molestias evidentes al resto de los viajeros. Esta persona no tendrá derecho a reembolsos. Además, los pasajeros deberán acatar y adaptarse a las normas que rigen en el viaje y que serán mencionadas por el coordinador, como, por ejemplo: horarios.

OCTAVO: Seguros de accidentes y salud. MULTIVIAJES no responde por el estado de salud de las personas que viajan en nuestros tours, ni tampoco por cualquier trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de tal estado. Ante cualquier eventualidad (enfermedad, pérdida de documentos, dinero, etc.), nuestra empresa proporcionara asistencia, no económica, al pasajero en problemas. Todo pasajero viaja protegido por los seguros obligatorios estatales existentes en nuestro país y que exijan los países visitados en los medios de transporte aéreo, marítimo y terrestre. Existen a disposición de los clientes seguros médicos y de accidentes para poder tomarlos de manera opcional. **MULTIVIAJES** no avala ni asume bajo ningún aspecto, el porte y/o traslado de sustancias prohibidas e ilegales (drogas, armas), contrabando y productos animales, vegetales y sus derivados, que están normados reglamentariamente por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). Por lo expresado, **MULTIVIAJES** no se hará responsable por ninguno de sus pasajeros que incurran en estas conductas ilegales o infraccionales o si ellos no cumplieren con las normas establecidas. Dicha responsabilidad será de cargo y costo exclusivo del pasajero.

NOVENO: Información del Viaje. Antes de la fecha de salida del viaje, **MULTIVIAJES** enviará a los pasajeros toda la información importante de acuerdo con el destino escogido. Datos tales como punto de reunión, horario de salida, horario de presentación, guía que los acompañará durante el viaje, entre otros detalles relevantes. En el caso haber pasajes involucrados en el desarrollo del viaje, estos podrán hacerse llegar a los pasajeros hasta 24 horas antes del respectivo horario de salida. **MULTIVIAJES** creará un grupo en WhatsApp en el cual serán incluidos todos los pasajeros mayores de 18 años. A través de este grupo se enviará la información relevante y se mantendrá el contacto con los pasajeros antes, durante y después del viaje.

DÉCIMO: Políticas de Cambios. Los pasajeros podrán cambiar la fecha del viaje reservado hasta con 30 días de anticipación a la salida del viaje, dicha solicitud deberá ser presentada a su Ejecutivo. En este caso el pasajero deberá asumir el valor de la diferencia tarifaria (sí existiese) entre su fecha y/o tour original de viaje y la fecha y/o tour al que están reprogramando. Sí la tarifa del nuevo tour tiene un valor inferior al original, **MULTIVIAJES** no realizará devolución por esta diferencia. Los cambios de fecha dependerán de la disponibilidad de cupos existentes para la nueva fecha solicitada. En caso de existir pasajes aéreos emitidos, los cambios de estos quedarán supeditados a las condiciones de la línea aérea respectiva.

MULTIVIAJES aceptará cambios de nombres en reemplazo de un pasajero, gestión que debe realizarse a través de su Ejecutivo. Sí por motivo de cambios se generaren costos de reemisión (AEREOS) u otro, sería de cargo del pasajero interesado.

DÉCIMO PRIMERO: Términos y Condiciones de uso del Voucher. El VOUCHER representa un valor en pesos como opción de devolución y que te servirá como medio de pago para adquirir programas de viaje o servicios adicionales ofrecidos por **MULTIVIAJES**, conforme a los siguientes términos y condiciones:

Condiciones de entrega:

Una vez completado el formulario de SOLICITUD DE VOUCHER y aceptados los términos y condiciones aquí descritos, se enviará un VOUCHER al correo electrónico registrado en la reserva, por un monto equivalente al 100% de lo pagado por dicha reserva.

Condiciones de Uso:

El VOUCHER podrá utilizarse para compras contactando a alguno de nuestros ejecutivos comerciales.

Los VOUCHERS son acumulables. En caso que desees acumular dos o más VOUCHERS en una misma compra, podrás hacerlo contactando a alguno de nuestros ejecutivos comerciales.

En caso que no uses el 100% del VOUCHER, no perderás el saldo restante. De esta manera, si el precio a pagar en tu compra fuere inferior al monto total de tu VOUCHER, podrás utilizar el saldo a favor para futuras compras.

Puedes combinar el uso del VOUCHER con el pago por otros medios. En caso que un VOUCHER, o el saldo restante del mismo, no fuere suficiente para cubrir el monto total de tu compra, podrás utilizar los demás medios de pago disponibles para pagar la diferencia.

El VOUCHER es un documento emitido al titular de la respectiva reserva, y será el único autorizado a cederlo a otras personas.

Restricciones:

El VOUCHER no es canjeable por dinero.

El VOUCHER no puede utilizarse para compra de servicios distintos de los ofrecidos por **MULTIVIAJES**.

Vigencia:

El VOUCHER tendrá una validez de un año a partir de la fecha de emisión.

Mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, el Cliente declara que los datos ingresados en el formulario de SOLICITUD DE VOUCHER son correctos y que no tiene reclamo alguno que formular en contra de **MULTIVIAJES** y viene en otorgar amplio y total finiquito, renunciando expresamente al ejercicio de todo derecho, reclamación y/o acción de cualquier naturaleza en contra de **MULTIVIAJES**, derivada de los hechos relacionados con los servicios contratados que motivaron la emisión de este documento.

DÉCIMO SEGUNDO: Reclamos Todo reclamo debe ser formulado única y exclusivamente a través del Área de Atención al Cliente, mediante correo electrónico: atencionalcliente@multiviajes.cl o mensaje por WhatsApp: +56 9 9300 4188. Para conocer de reclamaciones y resoluciones, las partes someten cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos términos y condiciones, a un árbitro arbitrador, el cual se designará de común acuerdo, y a falta de acuerdo será nombrado por la justicia ordinaria. Se exceptúan las acciones de cobro de las sumas que el cliente adeude y que podrán ejercerse ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. Se exceptúan de este arbitraje las acciones de cobranza que las empresas oferentes pudieran iniciar relacionadas con el precio de los bienes o servicios adquiridos por medio del presente instrumento, las que se tramitarán ante los tribunales ordinarios de justicia. Con renuncia expresa a cualquier otro medio extrajudicial, incluyéndose expresamente los medios de comunicación audiovisual, sin estar debidamente probado y declarado por sentencia judicial ejecutoriada de la justicia, el eventual incumplimiento de los servicios.

DÉCIMO TERCERO: Formarían parte del presente Contrato, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar, todos los anexos, especificaciones, presupuestos, pasajes y tickets de reserva, suscritos entre las partes que consten de instrumentos separados.

Soc. Turística Multiviajes SPA

78.164.189-8

Cristóbal Bonatici Olivares

Representante Legal