

Las presentes condiciones generales complementan su contrato de viaje donde se especifican las condiciones particulares de su reserva o paquete turístico. El objeto de dicho contrato dar a conocer a usted como cliente el presupuesto a medida y la documentación con la descripción del contenido de su viaje. Lea atentamente su contrato antes de firmarlo como prueba de aceptación de dichas condiciones.

En caso de incompatibilidades entre las condiciones particulares y condiciones generales, primarán las condiciones particulares contenidas en su contrato e itinerario de viaje.

1 Elementos del viaje

El paquete turístico denominado Gira de Estudio consiste en un paquete de servicios de transportes y/o actividades a lo largo de un itinerario organizado en jornadas y etapas, compartidos con otros viajeros reunidos en un grupo privado y cerrado. Queda excluida la privacidad en el caso de los medios de transporte colectivos, restaurantes, monumentos y otros espacios comunes, salvo la contratación expresa de privatización de dichos servicios en el contrato. El idioma de los servicios proporcionados por defecto es el español, quedando expresamente indicada cualquier variación del idioma en el momento de la oferta del viaje.

1.2 Alojamientos

Los alojamientos del paquete turístico denominado Gira de Estudios, incluyen por defecto habitaciones dobles, triples, cuádruples o quíntuples en categoría básica o estándar, salvo que se explícite otra categoría de habitación en el contrato.

En aquellos países en que existe un sistema oficial de clasificación de hospedajes, la oferta del viaje recoge dicha clasificación en la información del alojamiento. En los destinos en los que no exista un sistema oficial de clasificación, el Organizador ofrece una categoría de manera orientativa, basada en la comparativa de unos alojamientos y otros del destino en función de la expectativa del consumidor chileno.

Los alojamientos de un viaje de tipo circuito podrán ser sustituidos por otros de similares características respecto a los originalmente ofertados o confirmados, cuando haya motivos organizativos que lo justifique. Los cambios se informarán a los viajeros por norma general antes de la salida de su viaje, y a la mayor brevedad posible desde el momento que se produzca el cambio en el caso de incidencias o fuerza mayor.

Los alojamientos permiten la ocupación de las habitaciones dependiendo de su normativa local. En general, la hora de ocupación de las habitaciones es las 15:00h y la hora de desocupación de estas es a las 10:00h del día de salida del hotel. Las llegadas con antelación a la hora de ocupación habitual o la salida tardía deben solicitarse como servicio adicional en el contrato y suelen conllevar un coste que se debe aceptar antes de su reserva, pudiendo llegar a ser el importe de una noche adicional completa.

Por la naturaleza del viaje Gira de Estudios, no se contemplan en las reservas camas de matrimonio, incluso cuando la delegación de viajeros se componga de una o más parejas o matrimonios. Tampoco se contemplan habitaciones individuales.

Las soluciones de alojamiento de tipo habitaciones contiguas o conectadas, con determinadas vistas, con determinada decoración, con determinado número de camas, ubicadas en determinada zona del establecimiento, etc. que no conlleve un cargo adicional que expresamente garantice esta característica, quedan sujetas a disponibilidad en el momento de la entrada al alojamiento y no se pueden garantizar durante el proceso de reserva. En el caso de un alojamiento con oferta de vistas al mar, dichas vistas podrían quedar parcialmente obstaculizadas por el crecimiento de la vegetación o elementos temporales de obras o mantenimientos ajenos al establecimiento, no siendo responsable el Organizador, la agencia minorista ni el alojamiento.

Los regímenes alimentarios ofertados por los hoteles suelen ser de:

- a) Sólo alojamiento: consiste en la ausencia de comidas incluidas en el alojamiento.
- b) Alojamiento y desayuno: consiste en el servicio de desayuno incluido. Salvo que se exprese otra modalidad, el desayuno incluido en los alojamientos es de tipo continental.
- c) Media pensión: consiste en el servicio de desayuno y otra comida adicional (almuerzo o cena, según especifique el contrato) incluidos en el alojamiento.
- d) Pensión completa: consiste en el servicio de desayuno, almuerzo y cena incluidos en el alojamiento. El régimen suele comenzar con la cena de la primera noche y acabar con el desayuno del día de salida del alojamiento.
- e) Todo incluido o All Inclusive: consiste en el servicio de desayuno, almuerzo y cena, además del consumo libre de ciertas comidas y bebidas en los espacios que el alojamiento habilite para ello, durante el horario que especifiquen las normas de este régimen. Los elementos de comida y bebida que quedan incluidos y excluidos de esta modalidad de régimen son exclusiva de cada alojamiento y debe consultar dicha normativa antes de comenzar el consumo para evitar cargos adicionales no deseados causados por consumos no incluidos en el paquete Todo Incluido. No se incluye el consumo de alcohol.

Por norma general, los paquetes turísticos de Giras de Estudios incluyen un sistema de pensión completa con una bebida por pasajero en cada comida. Esto se especifica en los detalles de la oferta contratada. Los restaurantes y espacios en los que se ofrecen los servicios de comidas tienen horarios determinados que deben estar publicados en lugar visible en el alojamiento o ser informados debidamente por el guía coordinador a cargo del grupo. Habitualmente, se ofrecen las cenas incluidas siempre que la llegada al hotel se produzca antes de las 20:00h. En el caso de que la salida del hotel se produzca a una hora más temprana que la apertura del restaurante del desayuno, es posible que el hotel ofrezca un servicio sustitutivo de desayuno para llevar que se deba solicitar con la debida antelación en la recepción, pero el alojamiento no está obligado a ofrecer dicha alternativa.

Algunos alojamientos recaudan en el momento de la entrada o salida definitiva del establecimiento un impuesto o tasa de pernoctación, cuyo importe será informado orientativamente en su documentación de viaje, quedando cualquier variación imprevista de dicho importe en manos de las autoridades locales y ajeno al Organizador o la agencia minorista.

2.3 Vuelos regulares y especiales (charter)

Los vuelos especiales o charter consisten en transportes aéreos programados fuera de las frecuencias habituales de la compañía aérea, quedando su gestión de la venta bajo la responsabilidad de la compañía aérea o de una empresa tercera a la propia compañía. Los vuelos especiales están sujetos a modificación de horarios en función de las indicaciones de las autoridades aeroportuarias. Los horarios de vuelos especiales informados hasta 72 horas antes de la salida de este son orientativos y quedan sujetos a reconfirmación en este plazo por el Organizador.

Algunas compañías aéreas regulares comparten sus operativas con otras compañías. En este caso, ciertos transportes aéreos se realizarán con la compañía operadora del vuelo que puede no figurar explícitamente en el ticket aéreo ni en el contrato de la reserva debido al uso de los códigos compartidos por partes de las diferentes compañías que comercializan ese vuelo.

2.4 Circuitos o tours en grupo

Según el número final de participantes, los autobuses de un circuito pueden variar en sus características y consistir en un bus, minibús o van. En la descripción de cada circuito se indicará si el autobús previsto dispone de aire acondicionado o WiFi a bordo, entendiéndose que no lo tiene si no se explicita. En todos los casos, el diseño, modelo, configuración y seguridad de los vehículos responderán a la normativa de cada destino, así como las horas de uso y tiempos de circulación, que pueden ser diferentes a la legislación vigente en Chile. Según el número final de participantes, el servicio de guía de un circuito puede proporcionarse como guía-conductor que ejercerá también como conductor del vehículo en el que se desplaza el grupo. Por norma general, cualquier viaje que reúna solamente 8 o menos participantes tendrán guía-conductor.

2.5 Viajes privados

En el viaje privado cotizado a la medida para disfrute exclusivamente de los viajeros que lo contratan, como por ejemplo una servicio opcional dentro de una Gira de Estudios, lo habitual será el disfrute privado y en exclusiva de vehículos de desplazamiento, asistencias y guías, quedando excluidos los transportes de naturaleza colectiva como los ferry, trenes, funiculares, etc y eventos o los espacios públicos, como museos, teatros, restaurantes, etc.

En el viaje de tipo circuito privatizado con un suplemento, se disfrutará de un vehículo y guía-conductor en privado, pero la organización del viaje se podrá producir en paralelo a otros viajeros que realizan el mismo itinerario y se compartirán las visitas guiadas oficiales de las ciudades, restaurantes y zonas comunes de los alojamientos, salvo indicación contraria en el contrato y documentación del viaje.

3 Información precontractual y proceso de contratación

El Organizador presentará una oferta al viajero de manera física o digital cuyo contenido estará asociado a un programa de viaje o presupuesto a medida. Las personas con movilidad reducida que deseen consultar cualquier necesidad especial a fin de valorar la viabilidad de contratar el viaje según las características y contenido de este deberán poner en conocimiento a la agencia dichas necesidades para facilitar la información a los proveedores y responder la consulta con la máxima precisión.

La agencia entiende como persona de movilidad reducida: "toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotora, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje".

Antes de la aceptación por parte del viajero se le presentará la información precontractual que no se haya facilitado hasta el momento, así como el formato tipo del **Contrato de organización de viaje colectivo en paquete turístico – Gira de Estudios** – para su revisión.

Tras la aceptación del cliente, el mismo efectuará un depósito a la agencia, quien realizará las gestiones necesarias para reservar a los proveedores los servicios de viaje solicitados.

En el supuesto de que alguno de estos servicios no pueda ser confirmado por falta de disponibilidad, se ofrecerá otro de características similares, indicando el nuevo precio si correspondiese, que el cliente podrá aceptar o rechazar. En caso de rechazo, cualquier depósito entregado será reembolsado en su totalidad.

La agencia no será responsable de errores en la reserva provocados por la transmisión errónea de información por parte del cliente o viajero. Cualquier cargo derivado de la corrección de dichos errores será puesto en conocimiento del cliente o viajero antes de proceder a la enmienda y su valor pasará a formar parte del viaje contratado.

El pago total del viaje debe producirse en los plazos designados en el contrato, siempre antes de la salida de este. En caso de no abonar el precio total en las circunstancias acordadas, se entenderá que el viajero desiste del viaje, y se podrán aplicar las condiciones de cambio, cesión o cancelación indicadas en el contrato.

4 Precio

4.1 incluidos en el precio

Los precios de los paquetes turísticos denominados Giras de Estudio incluyen todos los servicios incluidos en el itinerario de viaje y respectivo contrato de viaje. Los precios de los paquetes turísticos Giras de Estudio no pueden desglosarse por servicios, debido al carácter especial de sus tarifas. Los precios no incluyen por regla general visados, tasas de entrada o salida del país, tasas de pernoctación, servicios anunciados como pagaderos en destino, certificados de vacunación, regímenes alimenticios especiales, servicios de hotel opcionales distintos del alojamiento, upgrades de vuelos, alojamiento y seguro médico, entrada temprana o salida tardía de hoteles, ventajas promocionales gratuitas sujetas a disponibilidad en destino, propinas, excursiones opcionales, teléfono, extras personales o cualquier otro concepto que no se especifique expresamente como incluido en el itinerario de viaje ofertado o contrato de viajes.

4.2 Excursiones o actividades opcionales

En el caso de excursiones o actividades opcionales no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. El contenido publicado en folleto o presupuesto tiene mero carácter informativo y el precio debe considerarse como un estimado y puede variar respecto al precio final en destino.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su confirmación la posible realización de estas.

4.3 Propinas

Las propinas voluntarias a guías, conductores, maleteros y camareros no están incluidas en el programa de viaje. En algunos destinos, la costumbre de pagar propinas a guías y/o conductores están tan arraigadas que se piden abiertamente a los viajeros durante el viaje, quedando no obstante el pago de estas propinas en la decisión voluntaria del viajero en última instancia. Cualquier concepto de pago obligatorio será informado en la oferta del viaje.

En el caso de los cruceros, no están incluidas en el precio del viaje las incorrectamente denominadas propinas, que consiste en un importe destinado directamente al personal de servicio del barco, y son un elemento obligatorio del viaje de pago en destino, cuyo importe será avisado desde el momento de la oferta o presupuesto del viaje.

4.4 Depósitos, fianzas y seguros opcionales de actividades en destino

Determinados proveedores de servicios pueden requerir al viajero antes de la prestación del servicio que aporten una fianza o una garantía en previsión del posible consumo de extras o para la cobertura de posibles daños en instalaciones y vehículos cuya cobertura queda fuera del seguro de paquete turístico. Es obligación del viajero leer la documentación relacionada con estos servicios y su depósito, fianza o seguro adicional, quedando el teléfono de asistencia de la agencia a disposición para superar cualquier barrera de idioma en el entendimiento de dicha información. En el caso de aceptación y firma de cualesquiera condiciones adicionales de servicios en destino, las disconformidades o incidencias derivadas de los mismos deberá ser tratada directamente por el viajero con el proveedor directamente.

5. Modificaciones antes de la salida

La Agencia prestará la totalidad de los servicios como acordado precontractualmente con el cliente y viajero, pudiendo producirse las siguientes modificaciones:

- a) Por razones de organizativas, cambio en el orden de alguno de los servicios de manera insignificante para la ejecución del viaje;
- b) Imposibilidad de cumplir con algún servicio especial requerido por el viajero.

Toda modificación de un elemento del viaje será comunicada al viajero en el mínimo plazo posible desde el conocimiento del cambio por La Agencia. Se incluirá el detalle del servicio que se propone modificar, cuál es la alternativa al cambio, su precio y la devolución o incremento de precio si lo requiriese y el plazo de respuesta a la notificación del cambio.

6. Asistencia al viajero

La agencia, está obligada a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables que debe consistir en el suministro de

información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular y en la asistencia para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

7. Equipajes

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del viajero los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero. Se recomienda a los viajeros que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el ticket de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el viajero, y que se debe conservar en todo momento durante la duración del transporte. Las restricciones de equipaje vendrán determinadas por las normas de cada transportista. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el viajero deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

8. Información que la agencia debe facilitar al viajero

En el momento de formalizar el contrato del paquete turístico denominado Gira de Estudios, el cliente debe recibir de la agencia la información sobre la documentación necesaria para realizar el viaje elegido. Deberá asesorar sobre la opción de la suscripción opcional de un seguro de viaje que cubra los posibles gastos de cancelación y/o un seguro de asistencia en viaje que cubra los gastos médicos y de repatriación, o de coberturas especiales a raíz de enfermedades o condiciones preexistentes. Por último, debe informar de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado.

9. Vigencia

La vigencia de los programas de viaje y sus itinerarios se explicará en el contrato y/o programa de viaje suscrito.