

**POLÍTICA DE RESERVAS Y CONDICIONES GENERALES
TEMBETA TRAVEL TOURS**

Toda información sobre nuestros productos, servicios, canales de contacto y oferta de tours, rutas y programas turísticos pueden obtenerse en nuestro sitio web **www.tembeta.cl**, en las redes sociales @tembetatraveltours (Instagram), en los correos **contacto@tembeta.cl**, **info@tembeta.cl**, **turismotembeta@gmail.com** o a los teléfonos y WhatsApp +569 90128608

Para crear, entregar y asegurar experiencias, productos y servicios de calidad, **se sugiere contactarnos e informar de manera anticipada vuestros intereses y fechas tentativas de los servicios a solicitar**, esto debido a que algunos destinos, recursos y atracciones turísticas incluidas en nuestros programas y oferta en sí requieren de coordinación y **están sujetos a condicionantes tales como horarios y días de apertura, mínimo de pasajeros y condiciones climáticas**, restricciones que también dependen del tipo de servicio a requerir: regular, premium o privado. Es por esto que, **para requerir y reservar cualquier producto o servicio de TEMBETA Travel Tours**, se deberá indicar el tipo de servicio, fecha y cantidad de personas, solicitud que será acogida y respondida mediante aceptación de la solicitud/reserva. Posteriormente, el cliente deberá enviar **nombre del pasajero titular, teléfono (WhatsApp) número de identidad (RUT o pasaporte), correo electrónico, lugar de residencia y de alojamiento en el destino**. Esta información deberá ser entregada mediante correo, formulario web o WhatsApp como requerimiento para oficializar la reserva. **TEMBETA podrá modificar el valor del servicio ya sea por la fecha de confirmación de los servicios o factores externos que obliguen a una reformulación del precio del producto o servicio a requerir.**

La confirmación de reserva de los servicios, tours, rutas o programas turísticos adquiridos, será formalizada y oficializada mediante envío del comprobante de pago por parte del cliente al correo electrónico o mensaje telefónico (WhatsApp) a TEMBETA el mismo día o dentro de las 24 horas que el cliente haga el pago total y/o abono del 50% sobre el total (abono permitido solo 20 días antes del servicio). La confirmación será válida mediante envío de la boleta y/o documento tributario. Si el pasajero abono el 50% del tour, el saldo restante debe ser cancelado 15 días antes del servicio. En caso de que el cliente decida anular el servicio adquirido, este deberá ser informado a la brevedad, especificando sus razones, sin embargo, **TEMBETA podrá aplicar un cargo porcentual dependiendo del motivo, la justificación y la fecha de anuncio de la cancelación**. Este cargo va relacionado con los costos de pre-reserva, coordinación, logística y credibilidad hacia nuestros proveedores.

- Anulaciones anunciadas y no justificadas **20 días** antes de la realización del servicio serán acogidas bajo una **retención del 50% sobre el valor establecido**.
- Anulaciones anunciadas y no justificadas entre los **19 días y 14 días** antes de la realización del servicio serán acogidas bajo una **retención del 70% sobre el valor establecido**.
- Anulaciones anunciadas y no justificadas entre los **13 y 5 días** antes de la realización del servicio serán acogidas bajo una **retención del 80% sobre el valor establecido**.
- Anulaciones anunciadas y no justificadas entre las **96 y 25 horas** antes de la realización del servicio serán acogidas bajo una **retención del 90% sobre el valor establecido**.
- Anulaciones anunciadas y no justificadas 24 horas antes y/o no presentación del pasajero (NO SHOW) a la hora del inicio del servicio tendrá una retención del 100% sobre el valor establecido.

Solo en el caso de que el servicio sea cancelado por condiciones climáticas o no cumplimiento del mínimo de pasajeros, TEMBETA Travel Tours reprogramará la actividad para los días cercanos o siguientes. Si el cliente y/o proveedor no posee disponibilidad para la realización de los servicios reservados y comprados, se procederá a la devolución total del dinero. En caso de que un pasajero decida retirarse una vez iniciado el viaje, este no podrá solicitar reembolso por los servicios tomados.

TEMBETA Travel Tours se reserva el derecho de separar del viaje a todo pasajero que se manifieste con una conducta impropia, negativa, irresponsable o delictiva, que altere la moral y/o las buenas costumbres, afectando el normal desarrollo del servicio y el viaje, y que provoque molestias evidentes en el resto de los clientes y pasajeros. Frente a esto, TEMBETA contactará a la autoridad responsable. **TEMBETA Travel Tours puede modificar y/o cancelar la realización de cualquiera de los servicios adquiridos siempre y cuando se vea expuesta y amenazada la integridad física y psicológica de nuestros clientes**, como también frente a cualquier imprevisto que impida una correcta prestación de los servicios ofertados.

TEMBETA Travel Tours, administrada por su director Cristóbal Enrique Vergara Contreras, desde ahora representante, RUT 15.912.638-2 no tiene responsabilidad alguna por los daños cometidos por terceros y externalidades en las que se vean afectadas personas, clientes y/o acompañantes durante la ejecución del servicio solicitado y recibido, cualquiera sea la causa de dichos daños, tales como accidentes, robos, casos fortuitos e infortunios.


Cristóbal Vergara C...
Director