



# Términos y Condiciones de Tours

## 1. CONFIRMACIÓN DE RESERVAS

Para tours regulares en salidas programadas existirán mínimos de pasajeros los que varían según el tour, Cuando los mínimos de personas no se cumplan Altos del Norte se verá en la obligación de suspender la actividad. Para esto la empresa se pondrá en contacto con el hotel para reagendar el tour en una nueva fecha o cancelar, es de responsabilidad del hotel que responda por los medios de comunicación asignados por Altos del Norte y es responsabilidad del cliente final responder al hotel a través de los medios de comunicación dados al momento de la reserva, la empresa se compromete a entregar los servicios ofrecidos mediante anuncios, página web u otro canal de comunicación que se haya realizado la venta, se debe considerar que los tour están expuestos a diversos factores externos que podrían modificar o alterar el itinerario original.

## CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE PASAJEROS

Para la cancelación de tours regulares los pasajeros tendrán hasta las 18:00 horas del día anteprecedente (dos días antes) para el no cargo del servicio.

- Si la contratación del servicio se realiza el día anterior al tour no se realizara devolución alguna.
- En el caso de no cumplir con el horario de aviso se multará con el 65% del valor total del tour.
- En caso de no asistir al tour Altos del Norte se reserva el derecho a no realizar devolución del tour contratado, en el caso de no asistir por motivos de salud deberán presentar algún certificado médico o atención hospitalaria que justifique la enfermedad, el cual deberá ser enviado en formato PDF al ejecutivo de Ventas.
- En el caso de presentar síntomas Covid19 o ser contacto estrecho Altos del norte en sus políticas flexibiliza el cambio, no se realizará el cobro.
- Si el Pasajero (cliente) desea realizar un cambio de fecha fuera del plazo de cancelación, tendrá que cancelar una multa de \$ 15.000 por pasajero.
- Para toda cancelación, Altos del Norte reagendará la salida para días que se cuente con disponibilidad y cupos para realizar el tour, de no poder reagendar entregaremos una gift card equivalente al monto pagado por el cliente y que podrá ser utilizada en cualquiera de los tour disponibles en nuestra pagina web a nivel nacional durante el año en curso contando con la disponibilidad y cupos, informando la utilización de la gift card con a lo menos 7 días de anticipación.

## CAMBIOS Y SUSPENSIÓN DE VIAJES Y ACTIVIDADES POR RAZONES CLIMÁTICAS EVENTUALES, CORTES DE RUTA Y OTROS

Los tours que realizamos se desarrollan por vías o rutas públicas y privadas en Chile, las que son reguladas por concesionarias y organismos Gubernamentales, quienes disponen del acceso y control de estas.

En caso de condiciones Climáticas como Nieve o Lluvias, tormentas eléctricas, aluviones eventos sísmicos considerables o erupciones de Volcánes y otras de similares características, los itinerarios que realizamos se pueden ver alterados de forma total o parcial, llegando incluso a la suspensión de servicios programados. Estas situaciones no son de responsabilidad de Altos del Norte, la que generará planes de contingencia y compensaciones adecuadas (cuando corresponda), buscando alternativas en la reagenda de actividades o modificaciones a los itinerarios en lo posible. En caso de que los pasajeros no deseen realizar el tour, antes de 18:00 horas del día anteprecedente de cancelación no habrá cobro del servicio, si está dentro de este tiempo se hará la devolución del 35% por el monto pagado por costos asociados ya comprometidos.

Todo costo asociado por contingencias externas será de exclusiva responsabilidad del pasajero como alimentación, hospedaje, transporte, etc.

Para actividades donde la contingencia se origina durante el recorrido, los itinerarios serán ajustados pudiendo incluso ser omitido parte del itinerario original del tour, priorizando la seguridad del personal de servicio y viajeros. Esto último también aplica a situaciones de emergencia médica, que puedan ocurrir a cualquier viajero o personal de servicio durante la ruta.

Cuando eventos climáticos, accidentes y protestas originen cortes de ruta no avisados, esto NO será de responsabilidad de Altos del Norte, y la continuidad de la actividad estará condicionada a que esta situación NO ponga en riesgo a personal y viajeros, siempre priorizando la seguridad de las personas.

En caso de que una actividad deba ser suspendida por alguna de estas razones, se descontarán a los viajeros los costes operativos de la actividad realizada, buscando también una compensación en reagenda o itinerario alternativo. Pero esto no implicará en ninguna circunstancia la devolución completa de costos del viaje, ya que se entiende que desde el momento en que un tour es despachado e iniciado, los costos operativos de transporte, personal y servicios existen. Para evitar estas situaciones es que constantemente realizamos monitoreos de estados del clima y alertas de los servicios de emergencia locales, lo que es preventivo, pero no necesariamente implica una anticipación 100% efectiva y exacta a la variación climática u otras circunstancias que puedan ocurrir.

Para los servicios contratado de turismo aventura, Altos del Norte delega a empresas externas que prestan el servicio aventura, el cual son empresas registradas en sernatur y cuentan con los permisos y certificaciones que la ley establece, de ninguna manera altos del norte realizara devoluciones por conceptos climáticos, de transportes u otros que se pudieran presentar, si el cliente podrá reagendar la actividad cuando las condiciones climáticas lo permitan.

- **RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO  
COMPORTAMIENTO ADECUADO PARA ACTIVIDADES**

Para tours regulares y privados, es fundamental el respeto a otros pasajeros y al personal de servicio. Para esto se considera que cualquier situación que vulnere o pueda vulnerar la integridad de las personas, sitios y material de la empresa, será causal de suspensión o detención de la actividad.

Discusiones, peleas, agresiones de cualquier tipo, serán consideradas como causal de suspensión de la actividad, sin derecho a compensación.

En situaciones donde se requiera la intervención de Carabineros o policía, los procedimientos adoptados por estos dependen de sus disposiciones propias, fundadas en el Estado de Derecho en Chile.

## **COMPORTAMIENTO EN PARQUES O MUSEOS**

No se puede fumar en Áreas Silvestres Protegidas y Sitios de Museo (incluye estacionamientos y áreas de servicio), y el consumo de cigarrillos está restringido por la ley 19419.

No se puede realizar fogatas o botar colillas de cigarro en Áreas Silvestres Protegidas y Sitios de Museo.

No se debe alimentar especies silvestres durante los recorridos.

El consumo de drogas tipificadas en la ley 20.000 de Chile, no está permitido en rutas regulares.

El consumo de alcohol solo estará permitido en restaurantes o establecimientos autorizados durante la ruta.

Pasajeros en estado de ebriedad no podrán ser transportados y por lo tanto no podrán participar de las actividades que realizamos.

Para actividades de turismo aventura, es requisito fundamental la presentación de los pasajeros a las mismas cumpliendo las reglamentaciones y disposiciones particulares para cada actividad.

## **ENTREGA DE INFORMACION FIDEDIGNA**

Cada pasajero deberá entregar información relevante para la realización de tours o excursiones que contengan una complejidad de esfuerzo físico, que se encuentren en altura, Altos del Norte, no se hará responsable de personas que hayan omitido o entregado una información falsa con respecto a enfermedades preexistentes en las cuales se podrían ver afectadas en ruta del tour o excursión, Altos del Norte no tiene ninguna protestad en dar un diagnóstico médico, ni menos una información o autorización de una excursión o tour en donde el pasajero se podría ver afectado, cualquier consulta sobre participación de nuestros servicios debe realizar directamente con su médico o en algún recinto hospitalario, entregando al personal o ejecutivo de ventas la certificación de este mediante una autorización médica.