



TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE VIAJES

I. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Al realizar una reserva, compra y/o abono para cualquiera de nuestros programas, se entenderá que el usuario ha leído y aceptado los siguientes Términos y Condiciones. Asimismo, al efectuar el pago correspondiente a la reserva del programa, se considerarán aceptados y conocidos los términos y condiciones aquí expresados.

II. NUESTROS PROGRAMAS INCLUYEN

Transporte de ida y vuelta dentro del destino, cuando este servicio esté expresamente incluido en el detalle de servicios,

Alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría —en caso de cambio—, en habitaciones simples, dobles o triples, según la cantidad de pasajeras alojadas, con baño privado e impuestos incluidos, salvo estipulación expresa en contrario;

régimen de comidas, según se indique en cada programa con menú fijo e igual para todas las pasajeras; visitas y excursiones que se mencionen en cada programa. Traslados hasta y desde aeropuertos en itinerario del programa, terminales y hoteles, cuando se indique.

La cantidad de días de alojamiento prevista en el programa de viaje, independientemente de la hora de llegada y de salida y/o de la utilización completa o fraccionada del servicio de hotelería.

Toda esta información, estará expresamente detallada en el programa de venta de cada destino.

Trip Leader

En todos nuestros programas de viaje, las viajeras son acompañadas por una **Trip Leader**, una mujer de nuestro equipo especialmente formada para acompañar, coordinar y velar por la experiencia del grupo durante todo el viaje.

La **Trip Leader** no es guía turística, sino una *coordinadora de viaje que viaja con el grupo desde el país de origen*, apoyando en la logística, generando un ambiente de confianza y contención, y asegurando que todo fluya de manera armoniosa durante la experiencia. Es también quien promueve los espacios de conexión y cuidado entre las viajeras.



Al llegar al destino, *cada grupo será recibido por un guía local* experto en la cultura y patrimonio del país que visitamos, así como por un *transporte privado exclusivo* que acompañará al grupo durante todo el itinerario.

Condiciones para el viaje con Trip Leader

5 viajeras: El viaje se realiza de igual forma, pero **sin** Trip Leader acompañando desde origen. En destino serán recibidas por el guía local y contarán con el transporte y acompañamiento necesarios para la realización del programa.

Con 6 o más viajeras: Se incorpora la **Trip Leader**, quien acompañará desde el país de origen durante todo el programa.

Importante: En algunos casos puntuales (según el destino y la logística del programa), podría no incorporarse Trip Leader incluso con 6 pasajeras, lo que será informado previamente.

III. SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS

Extras: bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, cuando no esté especificado lo contrario, tasas sobre servicios, y/u otros impuestos, retenciones o percepciones, actuales y/o futuros, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado en Programa de Viajes de cada destino; y en general cualquier otro gasto de índole personal como lavado y planchado de ropa, comunicaciones; comidas y/o gastos adicionales producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a Travel Planner.

Propinas: maleteros, conductores, garzones, guías u otros prestadores de servicios son opcionales de cada pasajero. Para el guía local que acompaña durante todo el itinerario del programa sugerimos una propina de USD 50 por persona.

Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas.

Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

Costos por visados.

Los gastos por prolongación de servicios o estadías por deseo voluntario de las Pasajeras, o por caso fortuito, fuerza mayor o situaciones fuera del control del organizador y en general de ningún concepto que no se encuentre específicamente detallado en el programa correspondiente.



No están incluidos los cargos por elección de asientos en aviones, sobre equipaje ni sobrepeso. La agencia se limitará a solicitar a la aerolínea la ubicación preferida por el pasajero, pero no garantiza que la aerolínea adjudique los asientos solicitados. Se podrá solicitar con costo adicional la compra de un asiento en particular.

Servicio de asistencia al viajero. Es indispensable que las Pasajeras contraten un servicio de asistencia al viajero de acuerdo al tipo y características del viaje, destino, coberturas exigidas cuando este no esté explícitamente incluido en el programa.

IV. RESERVA Y FORMAS DE PAGO

1. Reserva y Pago del Programa

El proceso de reserva consta de tres pasos.

- Pago de reserva
- Completar formulario de Inscripción al programa
- Envío de imagen de Carnet de Identidad y Pasaporte según corresponda al destino.

Para garantizar la participación en el programa de viaje, es necesario efectuar una reserva para asegurar un cupo en el programa y realizar los pagos pertinentes conforme al calendario establecido por Travel Planner para cada programa en particular, mientras que el pago del saldo restante debe completarse a más tardar 45 días antes de la fecha programada del inicio del viaje. Si el pago del saldo restante no está completamente devengado hasta los 45 días anteriores al inicio del viaje Travel planner se reserva el derecho de cancelar su participación en el programa de viaje.

Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios por Travel Planner son percibidos en concepto de reserva. La confirmación definitiva para programas all inclusive de los servicios y precios respectivos se producirá con la emisión de pasajes informados a cada pasajero antes de la emisión de éste. Al producirse la compra de los pasajes, se elimina la posibilidad de devolución del costo total del programa. (Ver detalle en letra F “Cambios y cancelaciones” de este documento).

Para compra de programas all inclusive (Programa terrestre y pasajes Internacionales incluidos) el calendario de pagos considerará una reserva inicial de USD 1.000, un siguiente abono al momento de emitir los tickets aéreos y el valor restante comunicado en el calendario de pagos del programa. Se dará aviso por mail con una semana de anticipación de la fecha de emisión de los tickets para completar dicho abono.

La información personal proporcionada en el Formulario de Inscripción al programa de viaje es requerida para tramitar póliza de seguro, y del pertinente estado de salud



de las pasajeras para realizar el viaje la que será resguardada y tratada confidencialmente.

2. Formas de pago

Contamos con todos los medios de pago para facilitar tu compra SIN COMISIÓN DE USO:

Tarjeta de crédito con pago en dólares y pesos

- Tarjeta de Crédito cargo en USD dólar
- Tarjeta de Crédito cargo en CLP peso chileno

Suscripción mensual automática: se carga mes a mes directamente a tu tarjeta, sin ocupar el cupo total.

Transferencia en pesos chilenos o dólares.

Para depósitos en dólares, puede realizarlos en la cuenta en dólares del banco de Chile, banco Santander o Mercury en USA.

Cuenta corriente Banco de Chile en dólares

Travel Planner SpA
Rut: 78.086.515-6,
Banco Chile
Cuenta Corriente N° 54081041310

Cuenta corriente Banco Santander en dólares

Nombre: Maria Francisca Briones Lazo
RUT: 12.403.938-K
Cuenta Corriente Dólar N° 0 051 02 39707 1

Asimismo, para pagos en pesos chilenos CLP, se aceptan transferencias con el valor equivalente ***al tipo de cambio del dólar observado del día proporcionado por el Banco Central de Chile sumando CLP \$10.*** Consultar a la ejecutiva de ventas asignada por Travel Planner.

Cuenta corriente Banco de Chile en CLP pesos

Travel Planner SpA
Rut: 78.086.515-6,
Banco Chile
Cuenta Corriente N° 4081007100



Cuenta corriente Banco de Santander en CLP pesos

Nombre: Maria Francisca Briones Lazo

RUT 12.403.938-K

Cuenta Corriente Pesos Chilenos 0 000 64 435817

Enviar todos tus comprobantes de transferencia al mail: finanzas@travelplanner.cl indicando tus datos personales.

El precio y/o reservación de los servicios que componen el programa quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso, en caso de alteración por fuerza mayor o situaciones fuera del control razonable del organizador en los servicios prestados por terceros, modificaciones en los costos o en los tipos de cambio previstos, por causas no imputables a las partes.

V. LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA

Travel Planner tendrá el derecho de hacer que abandone el tour y/o los servicios turísticos en cualquier punto del itinerario toda pasajero(a) disruptivo(a) cuya conducta, modo de obrar, estado de salud y/u otras razones graves a juicio de Travel Planner provocaren peligro y/o causaren molestias a los restantes viajeros y/o que pudiere malograr el éxito de la excursión y/o el normal desarrollo de la misma.

En todos los casos, los Pasajeros deberán obrar de buena fe, respeto al grupo y a los guías, todo de acuerdo a estándares de conducta que permitan y faciliten la convivencia grupal.

Al momento de reservar y completar formulario de inscripción al programa los pasajeros firmaran un compromiso de auto responsabilidad que acepta las normas de conducta y convivencia con el grupo y su auto cuidado en las actividades que realice.

VI. DOCUMENTACIÓN

Cada pasajero es responsable de garantizar que posee la documentación necesaria para su viaje antes de la fecha de salida. Travel Planner proporcionará información sobre la documentación requerida en el país de destino y brindará apoyo en la gestión para obtener dichos documentos cuyos costos serán de cargo de cada pasajero, a menos que estos estén incorporados en el programa de viajes.

Para los viajes al exterior, es necesario atender la legislación vigente en cada caso y respecto del destino elegido. Es responsabilidad de Travel Planner informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades en cada caso y destino. Será responsabilidad del pasajero en caso de documentación no presentada adecuadamente, que impida salir, entrar, permanecer y/o transitar en algún país.



VII. CAMBIOS Y CANCELACIONES

1. Por Travel Planner:

Nuestros viajes grupales requieren de un mínimo de participantes. En situaciones donde no se alcance este umbral, nos reservamos el derecho de no realizar el viaje. En tal caso, procederemos a reembolsar el 100% del importe pagado.

Condiciones sobre el número de viajeras:

Con 1 a 5 viajeras: El viaje se realiza de igual forma, pero sin Trip Leader acompañante desde origen. En destino serán recibidas por el guía local y contarán con el transporte y acompañamiento necesarios para la realización del programa.

Con 6 o más viajeras: Se incorpora la Trip Leader, quien acompañará desde el país de origen durante todo el programa. Importante: En algunos casos puntuales (según el destino y la logística del programa), podría no incorporarse Trip Leader incluso con 6 pasajeras, lo que será informado previamente.

Nos reservamos también el derecho de ajustar el itinerario sin afectar la experiencia general del programa. Estos cambios pueden ser necesarios debido a eventos climáticos, contingencias sanitarias, sucesos naturales o culturales considerados riesgosos.

Además, nos permitimos sustituir algún alojamiento por otro de categoría similar o superior, por las mismas razones mencionadas anteriormente.

En situaciones excepcionales, como fuerza mayor, enfermedad o casos fortuitos que impidan a Trip Leader "Guía" continuar el viaje, nos reservamos el derecho de reemplazarla con otro líder del equipo.

Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados por Travel Planner, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas, hoteles y/o los operadores en destino.

Para el caso de venta de pasajes aéreos, rigen inexorablemente las normas del Contrato de Transporte Aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por cada línea aérea en la base tarifaria adquirida por el pasajero o Travel Planner, informado antes de la compra del Ticket de pasaje. Los pasajes aéreos de grupos o individuales no tienen devolución una vez emitidos, consultar con Ejecutiva de viaje condiciones del pasaje.



En caso de demoras en salidas de vuelos, se aplican las normas específicas del Contrato de Transporte Aerocomercial. Si el pasajero no se presentase para embarcar y/o tomar los servicios establecidos el día, hora y lugar indicados, el pasajero será considerado como “NO SHOW” y perderá el valor total del servicio aéreo, conforme normativa aerocomercial. Asimismo, si no se presentase a tomar servicios terrestres o de hotelería, se aplicarán las condiciones de contratación respectivas.

En caso de que el programa de viaje deba SUSPENDERSE o CANCELARSE antes de su fecha de inicio debido a situaciones ajenas a la organización, tales como pandemias, catástrofes naturales, fenómenos climáticos extremos, guerras, conflictos bélicos, restricciones sanitarias o casos de fuerza mayor, incluyendo el cierre de fronteras en el país de origen, tránsito o destino, las devoluciones de los montos pagados por las pasajeras estarán sujetas a la recuperación efectiva de dichos pagos por parte de Travel Planner ante los distintos prestadores de servicios involucrados. Travel Planner gestionará las solicitudes de devolución con cada proveedor comprometido en el programa. Una vez que dichas devoluciones sean recibidas por nuestra empresa, estas podrán ser reembolsadas a la pasajera o aplicadas como crédito para la siguiente edición del mismo programa o para cualquiera de los otros viajes ofrecidos por Travel Planner, según corresponda.

Los plazos y condiciones de estas devoluciones estarán determinados por los tiempos y políticas establecidos por los respectivos prestadores de servicios.

Para efectos de esta cláusula, se consideran prestadores de servicios, entre otros: líneas aéreas, compañías de seguros de viaje, hoteles, plataformas de hospedaje y paquetes turísticos, operadores de transporte terrestre, guías locales, atracciones y espectáculos, servicios de alimentación, y servicios de tramitación de visados.

Si el programa de viaje se SUSPENDE o CANCELA una vez iniciado el viaje, debido a un accidente grave de sus participantes que impida continuar con el viaje, los reembolsos o devoluciones serán responsabilidad del Seguro de Viajes contratado y la gestión será de responsabilidad de cada pasajero.

En caso de que Travel Planner deba SUSPENDER, CANCELAR o POSPONER el viaje debido a situaciones de fuerza mayor o por no haberse alcanzado el número mínimo de participantes requerido para la realización del programa, se procederá al reembolso total de los montos abonados por la pasajera a Travel Planner.

No obstante, Travel Planner no será responsable ni reembolsará gastos asociados al viaje que hayan sido contratados directamente por la pasajera con terceros, tales como pasajes aéreos, visados, seguros de viaje, gastos médicos u otros servicios relacionados con el viaje previo a su inicio.



Alternativamente, si la pasajera lo prefiere, el monto pagado podrá aplicarse como crédito para participar en la siguiente edición del mismo programa de viaje o en cualquier otro programa ofrecido por Travel Planner, sujeto a disponibilidad y a las condiciones del nuevo programa elegido.

Nos reservamos el derecho de **modificar o cancelar un programa** si, por razones ajenas a nuestro control, su ejecución se vuelve inviable. Esto incluye, por ejemplo, **alzas significativas e inesperadas en los costos aéreos**, cambios en la disponibilidad de servicios o situaciones excepcionales que afecten la viabilidad económica u operativa del viaje.

En cualquiera de estos casos, mantendremos una comunicación oportuna y clara con nuestras viajeras, buscando siempre alternativas y soluciones justas.

2. Por el pasajero:

Cancelaciones de Compra por parte del pasajero

Una vez adquirido el programa de viaje, es posible CANCELAR la compra con las siguientes condiciones de devolución de dinero por concepto de reservas y abonos:

Para programas terrestres

- Hasta 10 días después de la reserva: 100% de devolución.
- Hasta 90 días antes del viaje: 50% de devolución de lo pagado.
- Hasta 60 días antes del viaje: 25% de devolución de lo pagado.
- Hasta 45 días antes del viaje: Devolución del 0% de lo pagado.

Para programas All Inclusive (terrestre + aéreo internacional)

- Hasta 10 días después de la reserva: 100% de devolución de lo pagado.
- Entre 11 días y el momento de compra de los pasajes: 50% de devolución de lo abonado. Como alternativa para no perder tu abono de reserva, te ofrecemos cambiarlo para la reserva de otro programa futuro de Travel Planner.
- Al momento de comprar los pasajes aéreos: 0% de devolución de lo pagado.
- Hasta 90 días antes del viaje: 50% de devolución de lo pagado por sobre el costo del pasaje aéreo.
- Hasta 60 días antes del viaje: 25% de devolución de lo pagado por sobre el costo del pasaje aéreo.
- Hasta 45 días antes del viaje: Devolución del 0% de lo pagado.

El Seguro de Viaje que Travel Planner recomienda o que viene incluído en sus programas, en caso de que corresponda, incluye USD 1.000 de reembolso por



cancelación del pasajero por motivos de fuerza mayor, las que incluyen, muerte de un familiar directo o enfermedad grave del pasajero, entre otras. (Información proporcionada en la póliza del seguro de Viaje)

En caso de querer realizar un CAMBIO de programa o viajar al mismo destino en otra fecha, se permitirá el cambio si se notifica con al menos 90 días de anticipación. En este caso, será necesario abonar el monto total pagado hasta la nueva fecha y ajustar la diferencia (ya sea a favor o en contra) al momento de reservar el nuevo viaje. En caso de notificar con menor anticipación, se descontará el costo incurrido en reservas.

VIII. RESPONSABILIDAD

Travel Planner actúa como organizadora y/o intermediaria, según el caso, de todos los servicios incluidos en cada programa. Será intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores, por lo tanto Travel Planner es responsable de la coordinación de reservas hoteleras, de transportes, diseño de itinerario, gestión de compra de tickets de actividades.

Travel Planner se responsabiliza por el diseño adecuado del itinerario, la correcta y oportuna reserva de los servicios comprometidos en el programa, el pago oportuno a cada prestador, la coordinación de todas las tareas y calendario de actividades con cada prestador y la validación de la calidad adecuada de cada servicio que se contrata.

No obstante la responsabilidad por los servicios provistos por cada proveedor, es de exclusiva incumbencia de cada prestador.

Travel Planner no es responsable por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos y/o de la naturaleza, condiciones sanitarias o aún las situaciones de conflicto bélico que acontezcan previo o durante el desarrollo del tour y que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por Travel Planner. Travel Planner informará al pasajero en caso de situaciones de conflicto que pudiere atravesar el lugar de destino y, el pasajero, debidamente informado, decidirá personalmente si llevar a cabo o no el viaje.

Se deja expresa constancia que Travel Planner no conforma ningún grupo económico ni tiene asociación alguna con empresas navieras, líneas aéreas, hoteles ni organizadoras de excursiones, concursos, promociones, resorts u otros organizadores de tours, en el país ni en el exterior, como tampoco con la Agencia minorista de viajes que comercialice sus servicios y/o productos.

IX. ALTERACIONES O MODIFICACIONES



Travel Planner se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que componen el programa, antes o durante la ejecución del mismo.

Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones, en tanto son efectuadas por razones de mejor confort y servicio, el pasajero no tendrá derecho a compensación alguna.

Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna. En todos los casos Travel Planner se compromete a prestar asistencia técnica al pasajero para continuar su viaje en las mejores condiciones posibles conforme a su alcance.

En caso de que alguno de los pasajeros contratantes de nuestros servicios sea diagnosticado con COVID-19 u otra enfermedad contagiosa antes del inicio o durante el viaje, Travel Planner no será responsable por los gastos relacionados con la cancelación, modificación o reprogramación del viaje del afectado ni del resto del grupo. Sin embargo, nos comprometemos a colaborar en la medida de lo posible para encontrar soluciones alternativas, como la reprogramación del viaje en fechas posteriores, siempre sujeto a disponibilidad y políticas de los proveedores de servicios turísticos involucrados, durante el viaje a coordinar distribución de habitaciones, alimentación y transporte para minimizar los riesgos de contagio. Los costos adicionales derivados de dicha reprogramación serán responsabilidad exclusiva del pasajero afectado.

Las decisiones tomadas por los pasajeros en forma personal son de responsabilidad y costo del propio pasajero dejando libre de toda responsabilidad a Travel Planner y a su equipo en viaje.

Decisiones tales como: Término anticipado del viaje, cambio de habitación, cambio de itinerario, traslados, hospitalizaciones, entre otros.

Ante eventuales enfermedades contagiosas, tales como Covid, influenza u otras, se aplicará un Protocolo de diagnóstico temprano, que establece que frente a la aparición del menor síntoma en alguna pasajera (como romadizo, tos o fiebre), la pasajera:

- Deberá ocupar mascarilla en los lugares y medios de transporte cerrados en que participe con el resto del grupo
- Tomarse la temperatura 3 veces al día para evaluar fiebre



- Llamar al seguro médico solicitando atención médica para tener un diagnóstico médico, instrucciones, exámenes a realizar u otros procedimientos.

La Trip Leader se hará cargo de dar estas instrucciones a la pasajera y gestionar el contacto con el seguro médico. No será su responsabilidad si la pasajera rehúsa a tomar estas medidas preventivas o no realiza las indicaciones médicas establecidas.

Será responsabilidad de la pasajera ejecutar estas medidas preventivas así como seguir las instrucciones y tratamiento médico indicado.

En el caso de que la pasajera rehúse a seguir el protocolo o las indicaciones médicas, la Trip Leader informará la situación a Travel Planner y dejará constancia de los hechos, por los canales formales de mail y whatsapp, pudiendo Travel Planner cancelar el resto del viaje de dicha pasajera, si su descuido pone en riesgo la salud del resto del grupo.

Tampoco será de responsabilidad de la Trip leader "Guia" u operador local acompañar al pasajero en la decisión tomada.

X. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El hecho de efectuar el pago de la reserva del viaje y/ completar el Formulario de inscripción implica por parte tanto del/de las Pasajeras el pleno conocimiento y total conformidad con estas Condiciones Generales estipuladas en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE VIAJE**. Estas condiciones generales están informadas en el link de pago, en el formulario de Inscripción y voucher de pago y se encuentran publicadas en el sitio web de Travel Planner.

XI. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Travel Planner se reserva el derecho de realizar modificaciones a los términos y condiciones, notificando a las participantes con anticipación.