

## Políticas comerciales

### 1.1 Políticas de pago

- Todos los clientes deben **pagar el 50% del total al momento de la reserva**, y el saldo debe ser pagado al menos 24 horas antes de la ejecución del servicio.
- Todos los servicios entregados por **TURISMO FLORANIMAL SPA** deben ser pre-pagados en un **100% del valor total del servicio**, a más tardar 24 horas antes que se realice el servicio, a través de transferencia electrónica.
- Niños de 0 a 3 años no pagan, de 4 a 7 años pagan la mitad (50%) y de 8 a 18 pagan el total del servicio (100%)
- Si la reserva se realiza **2 días anteriores a la actividad** o menos de realizarse la actividad, el cliente deberá pagar de manera inmediata el 100% del valor de servicio.
- Las reservas; deben realizar una transferencia bancaria o depósitos en la siguiente Cuenta Bancaria:
  - **Cuenta Vista:** N°63770214159
  - **Banco:** Del Estado
  - **Nombre:** TURISMO FLORANIMAL SPA
  - **Rut:** 77.400.914-0
  - **Envío copia de depósito:** [turismofloranimal@gmail.com](mailto:turismofloranimal@gmail.com) indicando fecha y tour contratado

### 1.2 Política de cancelación

- Avisar de la cancelación de la reserva a:  
Email: [turismofloranimal@gmail.com](mailto:turismofloranimal@gmail.com)  
Asunto: CANCELACIÓN DE RESERVA

### 1.3 políticas de devolución

- 100% si avisa entre 7 o más días antes de la actividad.
- 50% si avisa entre 4 a 6 días antes de la actividad.
- \*Sin devolución si avisa entre 0 a 3 días antes de la actividad\*

- Por conceptos de cancelación y una vez reunidos todos los antecedentes TURISMO FLORANIMAL SPA, tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar devolución de fondos según corresponda.
- \*No se efectuarán devoluciones por haber gastos involucrados en la actividad y la pérdida de los cupos por parte de la empresa.
- \*\*Si por condiciones climáticas anexas a nosotros o cierres de parques, alguna de las actividades deba cancelarse, podrán reagendar la actividad o se les devolverá el 100% de lo abonado (si el pago fue con transferencia) y el 95% si el pago fue con tarjetas de crédito o débito.

#### **1.4 No Show**

- De no presentarse el día de la actividad se asumirá que no utilizará el servicio por lo que el monto abonado o pagado no tendrá derecho a devolución y su actividad quedará anulada por concepto de NO SHOW (No presentarse).

#### **1.5 cambio de fecha**

- No aplican en tarifas promocionales (descuentos, actividades gratuitas, concursos u otros).
- Solo se permiten cambios de fecha si lo solicita 7 días previos a su actividad.
- Pueden realizarse solo con aviso al correo [turismofloranimal@gmail.com](mailto:turismofloranimal@gmail.com) poniendo en el Asunto del mail: cambio de fecha
- CAMBIO DE FECHA Puede realizarse como máximo 2 cambios de fecha.
- El cambio de fecha dependerá de la disponibilidad de capacidad en nuestras actividades, el cliente tendrá que acomodarse a la disponibilidad existente.

#### **1.6 Obligaciones de la empresa**

- Serán obligaciones de TURISMO FLORANIMAL SPA el preparar y proporcionar la logística, proveedores y equipos necesarios para la realización del servicio, el traslado hacia y desde el lugar de realización del servicio, y el participar conjuntamente con el pasajero durante el desarrollo de la misma.
- Con objeto de lograr una mejor coordinación y calidad del servicio, TURISMO FLORANIMAL SPA, a través de un representante legal o guía responsable, podrá tomar medidas de orden y de dirección del grupo de participantes en los servicios, impartiendo recomendaciones y sugerencias para la mejor realización de éste y, en su caso, prohibiendo que algún pasajero participe de ella, en caso que con su conducta, actitud o estado de salud pusiera en riesgo tanto a su persona como a terceros.
- TURISMO FLORANIMAL SPA se rige a prestar los servicios, en los mismos términos ofrecidos en su oferta publicitaria, salvo que ello no fuere posible debido al caso fortuito o a la fuerza mayor, dentro de los cuáles se comprenden los efectos climatológicos e inclemencias del tiempo, efectos de la naturaleza, y decisiones de autoridades, entre otras.

## 1.7 Obligaciones del pasajero

Se deja expresamente establecido que serán requisitos y exigencias para la participación del cliente en la actividad contratada, los siguientes:

- Tener un estado físico y salud compatibles con la actividad a desarrollar.
- Indicar previo al inicio de la actividad (que comienza con el traslado desde el punto de encuentro o desde el lugar en que se recoge el pasajero), cualquier enfermedad o problema de salud, tales como alergias, asma, diabetes, problemas cardíacos, epilepsia problemas físicos, u otros, tal como embarazo.
- Atenerse estrictamente a las recomendaciones y sugerencias del guía responsable de la actividad durante los servicios.
- Ser mayor de 18 años, en caso contrario, contar con autorización escrita de uno de los padres o tutor, si la actividad así lo requiere, o bien ir acompañado por uno de ellos, lo que debe ser acreditado fehacientemente.
- No haber ingerido, ni ingerir durante el servicio contratado, alcohol o drogas.

- Mantener en todo momento de la actividad una actitud positiva de ayuda y colaboración al guía responsable, hacia los demás compañeros de viajes o actividad.
- Usar en forma obligatoria todos los elementos de seguridad proporcionados, según sea indicado por el guía responsable. En este sentido, no se aceptarán elementos de seguridad propios o particulares. TURISMO FLORANIMAL SPA, antes de iniciar el servicio o bien al momento de su contratación, recomendará los elementos mínimos de vestuario que cada participante requiera para estar cómodo y protegido del sol, de la lluvia, del calor, del frío, y en general de aquellos factores climatológicos o de salud que pudieren afectar a la persona.
- Sobre la base del cumplimiento de los requisitos y exigencias acordadas en la cláusula anterior, el pasajero formula las siguientes declaraciones en términos formales y bajo juramento:
- Que su participación en el servicio quedará sujeta a la aprobación del encargo de la coordinación de la misma, liberando de toda responsabilidad ante cualquier hecho fortuito o no, a éste, a sus colaboradores, a TURISMO FLORANIMAL SPA, sus prestadores de servicios, sus proveedores y a sus socios comerciales.
- Que no tiene problemas o impedimentos físicos, de salud, psicológicos que puedan afectar su participación en la actividad y que se encuentra en plenas condiciones de participar en ella sin causar riesgo, peligro, enfermedad o accidente, tanto a su persona como a terceros.
- Que conoce y acepta que el servicio involucra los riesgos propios de toda acción de actividades de turismo aventura, lo cual además conlleva ciertos riesgos inherentes a las mismas como retraso, pérdidas, lesión, desmembramiento, incapacidad parcial o total, enfermedad o muerte, y que la atención médica en sus áreas de realización quizás sea imposible de obtener como la situación pueda rápidamente exigir. Por lo mismo, el cliente declara y acepta, que, en su rol de coordinador, la decisión de permanecer, continuar o volver del servicio depende del guía del servicio contratado.
- Que en consecuencia asume todo riesgo asociado al servicio y específicamente a la actividad de turismo aventura que desarrollará, tanto en la práctica de ésta como en el viaje hacia o desde el lugar donde ella se realice, y por lo tanto exime de toda responsabilidad, de cualquier naturaleza, al guía responsable, a sus colaboradores, a TURISMO FLORANIMAL SPA, sus prestadores de servicios, sus proveedores y a sus socios comerciales.
- Que acepta que cualquier costo no incluido en el programa o actividad será cubierto por cada participante, y que cada uno de ellos es responsable por su equipo y estará

obligado a responder por cualquier daño o pérdida.

- Que se ha informado y aceptado las Condiciones y Políticas de Anulación, Suspensión, Devolución, acordados en las cláusulas posteriores. En este sentido, declara aceptar que, si el viaje no puede continuar y tiene que terminar antes de lo presupuestado debido a condiciones climáticas u otros imprevistos, o por decisión del guía, ello no se traducirá en derecho a reembolso alguno.

## **1.8 trabajo con menores e inhabilidades**

- Todos los menores de edad que participen de las actividades ofrecidas por la empresa, deben contar con la compañía de sus padres, si los padres no pueden acompañarlos deberán emitir una Autorización de Responsabilidad para un tutor claramente identificado.
- Nuestros socios proveedores no deberán contratar menores de edad para el desarrollo de sus actividades.
- El personal de TURISMO FLORANIMAL SPA así como los proveedores que tengan directa relación con los clientes, serán sujetos a revisión de antecedentes según el registro "Consulta De Inhabilidades Para Trabajar Con Menores De Edad" del registro civil.

## **1.9 Consentimiento toma de imágenes y usos**

### CONSENTIMIENTO PARA LA TOMA DE IMÁGENES Y AUTORIZACIÓN PARA SU USO

Al contratar cualquiera de nuestros servicios, debes tener en consideración lo siguiente:

- Se autoriza a la empresa TURISMO FLORANIMAL SPA hacer uso del material fotográfico y audiovisual de las actividades que se lleven a cabo.

- Las imágenes podrán ser usadas para: Difusión de actividades y eventos a través de la página web, blog y redes sociales de la empresa.
- Uso interno en memorias y proyectos de la empresa.
- Documentos y material gráfico impreso como carteles, folletos y manuales.
- La empresa TURISMO FLORANIMAL SPA se compromete a que la utilización de estas imágenes en ningún caso supondrá un daño a la honra e intimidad de nuestros clientes, respetando la normativa en materia de protección de datos, imagen y protección jurídica.
- Si USTED (cliente) decide rescindir esta autorización, nos comprometemos como empresa TURISMO FLORANIMAL SPA a no volver a utilizar sus fotografías y/o videos, pero no podrá pedir que se devuelvan las fotografías o la información ya utilizadas.
- Puede solicitar que cese la grabación o captura de imágenes en cualquier momento de la actividad.
- Puede rescindir esta autorización antes de que se utilice su imagen y/o video, pero debe hacerlo por escrito, remitido al correo [turismofloranimal@gmail.com](mailto:turismofloranimal@gmail.com)
- Puede inspeccionar u obtener una copia de las imágenes cuyo uso está autorizando. Se Entiende que no recibirá ningún tipo de compensación financiera por el uso de estas.
- imágenes y/o videos.

## 2.0 Términos y condiciones de arriendo de equipos

### TÉRMINOS Y CONDICIONES ARRIENDO DE EQUIPO

- Se firmará contrato de arriendo simple por ambas partes.
- Las tarifas son unitarias por día de arriendo.
- Todo equipo debe ser retirado y entregado en nuestra oficina o en punto de encuentro que se acuerde entre ambas partes.

- El check-in o retiro del equipo se puede realizar el día anterior de la fecha de arriendo, desde las 18:00\* hasta las 21:00 horas. El check-out o devolución deberá ser entregado como máximo hasta las 12:00 (mediodía) del día siguiente al último día de arriendo. (\*se puede entregar en un horario anterior a este en base a la disponibilidad de equipo)
- En caso de demora en la entrega, esta deberá notificarse por escrito a [turismofloranimal@gmail.com](mailto:turismofloranimal@gmail.com) y se cobrará el valor de alquiler del equipo por cada día de atraso.
- En caso de no notificar el atraso y no entregar el equipo durante los siguientes 2 días del período de alquiler, se procederá a hacer efectiva la garantía.
- El equipo se entrega en buen estado a satisfacción del cliente, y deberá ser devuelto en las mismas condiciones. Es responsabilidad del cliente revisar el estado del equipo antes del arriendo, además del cuidado y adecuado uso del equipo rentado.
- Cada arriendo va asociado con un depósito de garantía (en efectivo o transferencia) que se pedirá al momento de retiro de los productos. Se procederá a la devolución del depósito una vez recibido el equipo a satisfacción de TURISMO FLORANIMAL SPA.
- En caso de que el equipo sufra daños estéticos (extras al uso y desgaste normal) o funcionales que comprometan la seguridad y desempeño del mismo, se procederá a cobrar la garantía para la reparación o reemplazo total del producto; en caso de reemplazo, el equipo original será entregado a quien lo alquiló.
- TURISMO FLORANIMAL SPA no se hará cargo de los daños o accidentes que pueden producirse por la mala utilización de los productos y equipos arrendados.