

# CONDICIONES GENERALES

VIAJES VAM

## CONDICIONES GENERALES

Cualquier pasajero que contrate nuestros servicios relacionado a la compra de un paquete turístico, estará sujeto a las siguientes condiciones y quedará sujeta a que Novojet Chile valide la transacción después de verificar que exista la disponibilidad y que valide y acepte el medio de pago ofrecido por el usuario.

La contratación de un paquete turístico tiene asociado un cargo por servicio de Agencia, el cual variará de acuerdo al tipo de servicio y al canal a través del cual fue contratado. Dicho cargo, no contempla posibilidad de devolución en ninguna circunstancia. Adicionalmente, las devoluciones, cambios y cancelaciones estarán sujetos a las multas y cargos que correspondan conforme se indica a continuación.

### 1.- CAMBIO DE FECHAS

En caso de que usted no pueda asistir a su reserva en el plazo de 45 días antes de la salida, podrá cambiar de fecha por única vez pudiendo reprogramar en cualquiera de las fechas en las cuales existe disponibilidad previa consulta. Este cambio puede generar un costo asociado por parte de la aerolínea que será traspasado al pasajero. Los cambios de fechas a contar del día 44 estarán sujetos a disponibilidad de la línea aérea y tendrá un costo asociado dependiendo de la ruta, que podrá ir de US\$50 a US\$250, más la diferencia tarifaria que genere la aerolínea.

### 2.- CONDICIONES DE ANULACIÓN

#### A) Nacional

Las siguientes condiciones rigen para todos los destinos nacionales:

- Podrá desistir de viajar desde el día de la compra del paquete hasta 35 días antes de la fecha de inicio del viaje. En dicho caso se le restituirá el valor del paquete menos el 20%, descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- En caso de desistir entre los días 34 y 20 previos al viaje, se restituirá el valor del paquete menos el 70% del valor del paquete y descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- Si desiste de viajar entre los días 19 y 08 previos al viaje, se restituirá el valor del paquete menos el 90% del valor del paquete y descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- Si desiste de viajar entre los días 07 y 00 (cero) previos al viaje, se penalizará con el 100% del valor del paquete.

#### B) Internacional y Rapa Nui - Isla de Pascua

- En el caso de los destinos internacionales y Rapa Nui - Isla de Pascua, el pasajero podrá desistir de viajar desde el día de la compra del paquete hasta 50 días antes de la fecha de inicio del viaje. En dicho caso se le restituirá el valor del paquete menos el 20%, descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- En caso de desistir entre los días 49 y 30 previos al viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 70% del valor del paquete y descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- En caso de desistir entre los días 29 y 15 previos al viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 80% del valor del paquete y descontando el fee (\*) de agencia o reserva.
- Al desistir entre los días 14 y 07 antes del viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 90% del valor del paquete y descontando el fee (\*) de agencia o reserva.

- Si desiste de viajar entre los días 06 y 00 (cero) previos al viaje, se penalizará con el 100% del valor del paquete.

Novojet Chile acoje la Ley N° 21.392 que permite el endoso o transferencia del pasaje de transporte aéreo y el derecho a retracto. En este sentido, cabe mencionar que dentro de las devoluciones están incluidas las tasas de embarques aéreas.

Las condiciones de anulación antes descritas quedan vigentes a todo evento, independiente de las condiciones sanitarias derivadas de la pandemia por Covid-19 (SARS-CoV-2), por lo que, en caso de suspensión de un viaje por motivos de pandemia, Novojet Chile ofrecerá la reprogramación o postergación de este, no siendo una alternativa la anulación fuera del marco de las condiciones antes estipuladas.

Cabe mencionar que las condiciones especiales reemplazan y/o complementan (según corresponda) a las condiciones ya informadas.

(\*) El fee de agencia o reserva, se refiere al importe cancelado directamente en la agencia de viajes, y corresponde al servicio, disposición y asesoría entregado por el agente en el momento de la reserva o compra del viaje, por lo que pasa a ser un servicio realizado no reembolsable.

### **3.- POLÍTICA DE NO-SHOW**

Toda reserva garantizada está sujeta a cobro por "No-Show" del 100% del importe abonado, al no presentarse el día reservado.

### **4.- PAGO EN ABONO**

- Al momento de elegir el pago en abonos, el pasajero se compromete a completar el 100% del valor del paquete 35 días antes del viaje en caso de destinos nacionales, y 50 días antes del viaje en caso de destinos internacionales.
- En caso de que el pasajero al día 34 previo al viaje para viajes nacionales, y 49 días en caso de destinos internacionales, la empresa anulará su reserva y regirán condiciones del punto 2 de las Condiciones Generales.
- En caso de que el pasajero no realice ningún abono en el transcurso de tres meses seguidos, la empresa se reserva el derecho de anular su reserva y regirán las condiciones del punto 2 de las Condiciones Generales.

### **5.- MEDIDAS ESPECIALES**

- El pasajero se compromete en cumplir todas las medidas y protocolos sanitarios establecidos por la autoridad correspondiente, junto con ser responsable en el cuidado de su salud e higiene (lavado frecuente de manos, uso de mascarilla y distanciamiento social, entre otros que la autoridad estime durante el período de pandemia).
- El pasajero será responsable de gestionar los documentos necesarios para los viajes interregionales que la autoridad sanitaria determine, como Pasaporte Sanitario (<https://c19.cl/>) y Pase de Movilidad (<https://mevacuno.gob.cl/>), o el que fuere necesario según la autoridad.
- En caso de que la ciudad de origen y/o destino retrocedan a una fase que no permita el correcto desarrollo del programa por las restricciones de aforo (Ej: Fase 1/ Restricción o Fase 2/Transición), el viaje podrá ser reprogramado para una nueva

- fecha, la cual estará sujeta al calendario con salidas grupales que reorganice el operador responsable en conjunto con el hotel previsto para su viaje.
- En el supuesto que Novojet Chile, con carácter excepcional, se vea obligado a cambiar el establecimiento de alojamiento, la fecha de inicio del viaje y/o el medio de transporte a utilizar o anular el viaje, se le ofrecerá al pasajero la reprogramación de este de acuerdo a las condiciones y calendario de fechas con salidas grupales que reorganice el operador responsable en conjunto con el hotel previsto para su viaje.
  - De acuerdo a la información incluida en cada uno de nuestros programas, los vuelos, fechas y horarios están sujetos a cambios por parte de las líneas aéreas, no siendo responsabilidad de Novojet Chile los cambios que éstas realicen y que pudiesen afectar los vuelos de conexión de los pasajeros que viajan a otras ciudades de origen, por lo que se recomienda al pasajero realizar reservas en vuelos de conexión con tarifas que permitan modificar vuelos, horarios y/o fechas de viaje, si esto fuese necesario.
  - Será de exclusiva responsabilidad del pasajero y/o agencia de viaje, la correcta entrega e ingreso de la información al momento de realizar la reserva. Los posibles costos adicionales producidos por conceptos de multas o gastos extras a causa de modificaciones o cambios realizados en los datos del pasajero, o cualquier otra información relevante que no hayan sido informada a lo menos con 20 días antes de la fecha del viaje a través de correo electrónico (formal) a nuestra empresa, y que pudiese afectar el desarrollo normal del viaje, deberá ser asumido por quien haya entregado o realizado el ingreso de la información de manera errónea.
  - En caso de razones médicas en que el pasajero no pueda viajar en la fecha inscrita, sólo se podrá acordar una nueva fecha para que el pasajero afectado realice el viaje (sujeto al calendario de fechas de nuevas salidas grupales que la agencia tenga organizado). Esta situación médica deberá ser corroborada con un certificado médico que efectivamente establezca que el o los pasajeros están impedidos de realizar el viaje.
  - En caso de anulación por parte del pasajero, cualquiera sea el motivo, se realizará retención del 100% del importe pagado, ofreciendo como opción que pueda efectuar el viaje en alguna de las salidas grupales posteriores que la agencia tenga organizada al mismo destino (sujeto a disponibilidad). Si para el pasajero no resultará conveniente ninguna de las fechas ofrecidas, aplicarán las Condiciones de Anulación vigentes al momento.
  - El programa opera con un mínimo de pasajeros viajando juntos. En caso de no cumplir el mínimo requerido, la salida podrá ser reprogramada para cualquiera de las fechas disponibles. Producto de este cambio, y en caso de no poder viajar en las fechas ofrecidas, se procederá con la devolución del importe pagado.

## **6.- CONDICIONES PARA CASO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

Conforme a lo señalado en el artículo 45 del Código Civil, ninguna falla, atraso u omisión para llevar a cabo u observar cualquiera de los términos y estipulaciones o condiciones del presente contrato, dará lugar a reclamo de alguna de las partes ni será considerado como una infracción, si aquella es causada o surge por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, considerándose éstos como el imprevisto a que no es posible resistir.

Para los efectos de este acuerdo, se considerarán como casos fortuitos o fuerza mayor: naufragio, terremoto, apresamiento de enemigos, actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos, guerra civil, terrorismo insurrecciones o disturbios, robos, incendios, inundaciones, explosiones, epidemias o cualquier acto de gobierno fuera de

aquellos actos u omisiones propias de cualquier organismo o autoridad gubernamental, entre otros.

## **7.- SERVICIOS**

- La oferta de alojamiento comprende régimen de estadía en base a habitación doble. En caso, de que el pasajero solicite una habitación individual, se requiere el pago del suplemento correspondiente a la ocupación de habitación single. Asimismo, en el caso de habitaciones triples quedará sujeto a disponibilidad.
- En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, no podrá solicitar reembolso de los servicios no utilizados. Este cambio es de absoluta responsabilidad del pasajero y exime de responsabilidad a Novojet Chile.
- En el caso de que un pasajero, por decisión propia y bajo su responsabilidad, se retire del destino antes de completar toda la estadía, deberá dejar reflejada dicha decisión a través de una declaración simple o informar por escrito sobre al Coordinador Novojet.
- Novojet Chile se reserva el derecho de modificar el itinerario del viaje publicado y/o la distribución de las excursiones incluidas, pudiendo reemplazarlas por otras, ya sea por factores climáticos, de fuerza mayor o circunstancias que impidan el óptimo cumplimiento de las actividades planificadas.
- Novojet Chile no asumirá la responsabilidad ante daños ocasionados por accidentes, casos fortuitos, huelgas, guerras, restricciones gubernamentales, enfermedades, cuarentenas, terremotos, incendios, clima o fuerza mayor, o cualquier otra causa a personas, clientes y/o acompañantes.

## **8.- ASISTENCIA EN VIAJES**

- Los pasajeros que presenten algún problema de salud deberán inmediatamente informar de su situación a través del contacto de emergencias de Novojet Chile al teléfono (+569) 8 293 8048.
- Para consultas del detalle total de las condiciones de cada una de las asistencias, puede verlas y descargarlas desde nuestra página web: <http://www.novojet.cl/HTML/novojet/condiciones-y-asistencias.html>

## **IMPORTANTE**

Independiente de las condiciones generales aplicables a nuestros paquetes turísticos, podrán existir regulaciones especiales de anulación, gastos, mínimo y/o máximo de pasajeros, entre otros, para cualquiera de nuestros programas. Estas condiciones especiales serán oportunamente informadas y podrán reemplazar y/o complementar las condiciones ya informadas.

# CONDICIONES GENERALES

## VIAJES VAM