



## **POLITICA DE RESERVA, VENTA Y CONFIRMACIÓN**

---

Para reservar cualquier servicio operado directamente por Mayramar es necesario respetar las siguientes condiciones:

### **A.-Condiciones de reservas y ventas**

Hay 2 tipos de reservaciones:

Reservas confirmadas: Aquellas que tienen un previo abono del 50% ya sea transferencia electrónicas o depósito (y para verificar se hace con el respaldo de mail + la copia de depósito o transferencia vía scanner o mail) y el resto se debe cancelar a más tardar el día antes de la entrega del servicio, salvo en caso extraordinarios para empresas que cuenten con convenios especiales de pago.

Nota: El depósito o transferencia se debe realizar a la siguiente cuenta:

**Banco:** Santander  
**Nombre:** María Teresa Galleguillos Araya  
**No.** 6143011-3  
**Rut:** 14314190-k  
**Email:** info@turismomayramar.com  
**Cuenta corriente en pesos chilenos**

Reservas tentativas: Estas reservas no requieren necesariamente un previo depósito o transferencia electrónica, sin embargo este tipo de reservas sólo se permite en tour regionales, el cual a más tardar se cancelaran el día del servicio. Esto debido a que en algunas ocasiones el cliente llama el día anterior para tomar el tour. Esta reserva está sujeto a disponibilidad, y una consulta no asegura el cupo.

Nota:

-Para los programas operados por mayoristas las condiciones serán las que ellos aplican según sus propias políticas de reservas, ventas y confirmación.

-Para los servicios complementarios y servicios de terceros se aplicará según sus políticas de reservas, ventas y anulación.

- Para las giras de estudios de los colegios de la Región de Coquimbo operadas por Mayramar, para confirmar la reserva se debe abonar el 10% como mínimo y las condiciones de pago es de 3 cuotas precio contado, las fechas de los pagos y condiciones deben estar fijadas en el contrato notarial. En dicho contrato se indicara las penalidades por anulación. El pago total del programa debe estar pagado totalmente al menos 15 días antes del inicio del viaje. En caso de no cumplir los plazos de los pagos, no se podrán garantizar las reservas tanto hoteleras como de los servicios. La Agencia Mayramar se hace cargo de la coordinación y visitas a todos los lugares a visitar.



## **B.-Condiciones de anulación**

### CANCELACIONES Y PENALIDADES.

Toda anulación tendrá un % de cobro del total, por concepto de gastos operacionales.

Las anulaciones de reservas confirmadas operados por Mayramar se hará devolución total siempre y cuando se anule el servicio a lo menos 1 semana de anticipación, en caso de menos de 7 días hábiles de aviso se evaluará y se cobrará los siguiente:

-Para reserva hotelera la anulación debe ser a lo menos con 96 horas de anticipación, en caso contrario se factura la primera noche por concepto de no show, salvo políticas internas de cada hotel que aplique otra distinta anulación de 96 horas.

-Servicios que impliquen transporte sobre 25 paxs, con aviso de anulación de a lo menos 96 horas de lo contrario se cobrará el 50% del valor total.

-En anulación de tour tradicionales y turismo de intereses especiales, tanto en servicio regular como privado menores a 25 paxs, se requiere anulación de a lo menos 48 horas, de lo contrario se facturara el 50 % del valor total.

-Las anulaciones de reservas confirmadas con menos de 24 horas de anticipación no tienen devolución, y será considerado como concepto de no show para cualquier servicio operado por Mayramar.

-Los cambios de fechas con menos de 1 semana de anticipación, no aseguran el cupo de la reserva, ni tampoco asegura tipo de servicio ofrecido anteriormente.

- Para las anulaciones de las giras de estudios de colegios de la región de Coquimbo operadas por Mayramar, deberá hacerse por escrito. En este caso, Mayramar tendrá derecho de retener al valor total del viaje de acuerdo a las siguientes disposiciones: Desde el momento del cierre del contrato siempre se retendrá el valor de la inscripción (1 cuota) por conceptos operacionales, cargos por las reservas hechas con los proveedores, la que les afecta directamente por ser fecha de alta demanda. De 29 a 10 días antes de la salida se retendrá un 50% del valor total del programa, por concepto de no show. Y por último, las anulaciones que se realicen con menos de 5 días antes de la salida se retendrán el 100% del valor total del programa.

-Para anulaciones de solo tour ver en reembolsos como se indica mas abajo.

Nota:

-Para los programas operados por mayoristas las condiciones serán las que ellos aplican según sus propias políticas de anulación.

-Para los servicios complementarios y servicios de tercero se aplicará según sus políticas de anulación.



### **C.-Medios para las reservaciones, cambios y anulaciones**

Las reservas pueden ser hechas a través del formulario de contacto disponible en la página Web, e mail, teléfono o directamente a través de la oficina.

-Las anulaciones deber ser hechas a través de un correo electrónico o directamente .En caso de hacerlo vía telefónica se requiere de igual manera un mail posterior, o queda bajo la responsabilidad del cliente la anulación.

-Las condiciones de cambio o anulación se hacen efectivas desde el momento en que se hace el comunicado escrito.

### **D.-Condiciones de reservas**

Las Reservas deben ser enviadas a través de correo electrónico [info@turismomayramar.com](mailto:info@turismomayramar.com) las cuales serán contestadas a más tardar 48 horas luego de su recepción.

Para confirmar las reservas se deben hacer con el depósito o transferencia del 50 % del valor total.

Todos los servicios debes estar pagados en un 100% al momento de la prestación de servicio, salvo en casos que exista una orden de compra o trato previo.

### **E.-Cambios en itinerario y hoteles**

Si el establecimiento no cumple con los estándares exigidos, o presenta algún inconveniente, Mayramar tiene la facultad de cambiar el establecimiento hotelero si cree que es necesario en post del beneficio del huésped por otro establecimiento del mismo precio y categoría del cual el cliente reservó. Si este venía con una reserva de operador mayorista o convenio empresas es necesario dar aviso escrito vía correo electrónico de dicho cambio.

### **F.-Responsabilidades**

Todos los servicios complementarios (Turismo aventura: Kayak, cabalgatas, buceo, mountainbike) los cuales Mayramar los terceriza es responsabilidad del proveedor cualquier imprevisto que suceda en el transcurso de la actividad. En el caso de que el pasajero cuente con una enfermedad crónica o preexistente, Mayramar no se hace responsable producto de la misma.

Es responsabilidad del pasajero informar con anterioridad si él o alguien de su grupo familiar requieren una dieta especial dentro del tour.

Igualmente es responsabilidad del pasajero informar previamente antes del tours si cuenta con alguna discapacidad física para tomar las medidas correspondientes.



Turismo Mayramar declara que actúa como intermediario entre los proveedores de servicios y los clientes.

### **G.-Condiciones climáticas**

Los tours a observatorios están sujetos a las condiciones climáticas debido a que si estas no están óptimas no es posible realizar la observación. Por lo cual si las condiciones no son las óptimas antes de salir de La Serena el tour será postergado al día siguiente, si el o los pasajeros no pudiesen al día siguiente, se les hará devolución del dinero.

También está la alternativa en el caso de los grupos que no tengan otro día de cambio, puedan hacer de igual manera el tour (Charla, visita a las instalaciones, sin observación) bajo su responsabilidad.

Si es un grupo quien ha tomado el tour de Valle + Observatorio, y durante el desarrollo del tour las condiciones se complicaron, sólo se hará la devolución del valor del ticket.

El tour a la Reserva Nacional Pingüino de Humboldt (Isla Damas) está sujeto a operar por condiciones climáticas que permitan realizar un tour seguro y de calidad, en caso contrario aplica las mismas condiciones que el tour al observatorio.

Es necesario recordar que el tiempo es impredecible, ya que en el mismo día puede tener variación, inclusive en horas.

### **H.-Reembolsos en tour**

Si el tour es suspendido por condiciones climáticas antes de la salida de los pasajeros la primera opción será cambiar de fecha el tour, en caso que los pasajeros no cuenten con la disponibilidad para dicho cambio aplica reembolso del 100% del valor pagado.

Si el tour es suspendido o cancelado por condiciones climáticas una vez iniciado viaje, será descontado del reembolso lo siguiente:

- \$14.000 pesos en el caso del tour a la Isla Damas.
- \$7.000 pesos en el caso del tour al observatorio.

Esto por concepto de transporte.

En caso de suspender el tour 24 horas antes por parte del pasajero, se reembolsará el 90% del valor total.

En caso de suspender el tour menos de 24 horas, se le reembolsará sólo el 50% o más de acuerdo a los costos generados.

### **I.-Seguros**

Los programas y excursiones no incluyen seguros salvo que el cliente lo solicite con anticipación en caso de un programa.



### **J.-Mascotas**

No se aceptan mascotas durante los tours, salvo que este sea de carácter privado y el cliente se haga responsable de su mascota de menor tamaño.

### **K.-Fotografía y/o filmación durante el tour**

Mayramar se reserva el derecho a tomar fotografías, filmar o grabar cualquier tour o parte de éste y a utilizar estos medios para fines promocionales. Al tomar un tour con Mayramar los pasajeros del tour permiten que su imagen aparezca en los medios de difusión de Mayramar. Quienes prefieran que su imagen no aparezca, podrán notificarlo al guía al comienzo del tour.

**L.-** Mayramar cuenta con medidas y /o políticas de prevención de la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando pueda afectar a niños, dirigidas a sus proveedores y el personal.

Política de explotación: Mayramar velará por la protección de menores y no avalará el turismo de interés sexual, y en caso de ver alguna irregularidad de clientes nacionales o extranjeros que tienen este tipo de interés inmediatamente luego de dar aviso al organismo pertinente, dejará de prestar servicios y lo eliminará de sus clientes.

Mayramar se opone totalmente a las prácticas de explotación de sexual de niños y en caso de detectar alguna irregularidad es necesario avisar a la agencia para que nos contactemos con Carabineros de Chile, PDI y/o al organismo correspondiente.