



POLÍTICA DE CANCELACIÓN TOURS Y EXPEDICIONES

Machicua Tour Operador & Capacitaciones

En Machicua Capacitaciones Spa comprendemos que existen motivos de fuerza mayor que pueden impedir tu participación en un curso a última hora. Al mismo tiempo, existen eventualidades que pueden obstaculizar nuestra posibilidad de impartir un curso según lo planificado. Nuestra política de cancelación aborda ambas posibilidades y determina las condiciones para la devolución de dineros.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Machicua Capacitaciones SPA, recomienda leer atentamente las condiciones generales que están sujetas y sometidas según la Ley N°19.496 la que establece los derechos sobre la protección del consumidor.

Al aceptar estas condiciones Ud. como cliente, declara: haber leído y comprendido todas las obligaciones y responsabilidades que se encuentran en esta sección.

1. GENERALIDADES

- Las condiciones aquí expuestas son exclusivamente por la compra en Internet y prestaciones de servicio turístico.
- Machicua Tour Operador SPA reconoce todos los derechos, garantías según la ley otorga y se adhiere al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en <https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2018/02/CBBPP-DefinitivoVF.pdf>
- Al efectuar cualquier compra por este medio, el cliente debe seguir y completar todos los pasos establecidos del sitio web. Al finalizar la transacción de compra se le enviara una copia de respaldo al correo electrónico.
- La anulación de reserva está sujeta a cobro de acuerdo a las políticas de cancelación de cada servicio contratado.
- Las transacciones con tarjetas de crédito bancarias son autorizadas por Transbank S.A. y serán procesadas en pesos chilenos. Es importante considerar que las condiciones de uso de tarjeta de crédito e intereses son de exclusiva responsabilidad de su ente emisor.
- Se prohíbe que el cliente se encuentre bajo el consumo de drogas y/o alcohol.

- La empresa no se hace responsable por pérdida de efectos personales dejados dentro de los vehículos o en algún sitio del recorrido.
- La empresa no se hace responsable por la cancelación automática en situaciones de fuerza mayor como: terremotos, tsunamis, aluviones, epidemias, enfermedades, clima, huelgas, guerras, restricciones gubernamentales o cualquier otro evento que no permite la realización.
- No se aceptan mascotas en el viaje. Cuidamos y respetemos nuestro entorno natural.

2. COMUNICACIONES

Ante cualquier consulta o reclamo, asociado al uso del sitio web o por la contratación ya sea por algún itinerario turístico u otro servicio, designamos al representante Gonzalo Bordoli, el cual se encargará de atender sus inquietudes.

Horario de atención: De lunes a viernes 9:00-13:00

15:00- 18:00

Correo: contacto@machicua.cl

Teléfono: +569 45042003

Si, requiere la rectificación, eliminación de datos o de publicidad dirigidos desde la empresa, lo puede realizar través del correo electrónico contacto@machicua.cl señalando en el asunto "Solicitud de privacidad".

3. CONDICIONES DE COMPRA O RESERVA

Recomendamos antes de iniciar una compra o reserva de cualquier itinerario turístico o servicio, revisar las condiciones y términos, asociados a la solicitud de cambio y/o anulación.

Los itinerarios turísticos personalizados se dividen en: excursiones full day y programas de viaje de dos y más días. Los cuales se destacan por prestar un servicio de calidad, según los requerimientos del cliente. En el caso de solicitar algún "servicio especial" (ya sea un Chef, fotógrafo profesional, etc.). Debe comunicarse con nosotros mínimo con 48 horas de anticipación para confirmar su petición. Se le recargara un adicional, según las exigencias que solicite.

Todos los itinerarios turísticos personalizados se deben realizar con un mínimo diario de 3 personas y un máximo de 8. El precio puede regularizarse según la escala de clientes que asisten al servicio. Si el número de clientes aumenta a lo presupuestado inicialmente, generamos el reembolso proporcional a los clientes que asistieron.

En el caso de itinerarios para colegios, empresas o por medio de un intermediario, deben cotizar solicitando al correo contacto@machicua.cl, señalando en el asunto "Cotización para empresas".

Los valores están sujetos a cambios sin previo aviso, según el art. 53° del D.L. 825 sobre Impuestos a las Ventas y la resolución N° 6289 del 29 de octubre de 1998 emitida por el SII, no es posible cambiar una boleta por una factura, por lo cual es responsabilidad del cliente solicitar correctamente el documento. No tiene opción a cambio.

Para generar una reserva de cualquier itinerario turístico personalizado, debe tener como mínimo 3 días de anticipación solicitada, en donde debe realizar el abono del 50%. Para este caso se le envía un cupón de pago anticipado en el carro de compra, también tiene la opción de pago mediante transferencia electrónica, realizándolo través del correo electrónico contacto@machicua.cl, señalando en el asunto "Pago de reserva". El resto debe ser pagado antes de iniciar el servicio turístico.

Si el cliente no se presenta en el minuto de la actividad, tiene un límite de 10 minutos de espera. De lo contrario se cancela el servicio y no se le devolverá por concepto de reserva, para cubrir los costos operacionales que conlleva organizar el servicio.

3.1 CAMBIOS

Los cambios de itinerario son posibles siempre que estén disponibles y no generen costos adicionales para Machicua Capacitaciones SPA. De lo contrario, el costo de los cambios de itinerario será asumido por el cliente.

Frente algún evento meteorológico, damos la oportunidad de recalendarizar y programar el itinerario turístico por el periodo de un año. Sin costo asociado.

En el caso de cambios para itinerarios en colegios, empresas o por medio de un intermediario, se aplicará según el acuerdo corporativo que se realizó.

Si desean realizar el cambio de fecha de cualquier itinerario turístico personal debe solicitarse con mínimo de 48 horas de anticipación del servicio.

3.2 ANULACIÓN

Las anulaciones de itinerarios turísticos personales con más de 48 horas antes del servicio tendrán un cargo del 40% del valor cancelado.

Las anulaciones de itinerarios turísticos personales entre 48 a 24 horas antes del servicio, tendrán un cargo del 50% del valor cancelado.

Las anulaciones con menos de 24 horas de anticipación del servicio, no tendrán reembolso debido a los costos de operación.

En el caso de anulaciones de reservas para colegios, empresas o por medio de un intermediario, se aplicará según el acuerdo corporativo que se realizó.

4. COMO COMPRAR

Para contratar algún itinerario turístico o algún otro servicio, nuestro sitio cuenta con sistema de «Carro de compras», para el cual deberá seguir los siguientes pasos:

En la sección «Tours» usted encontrará un listado con los tours y programas que ofrecemos. Según sus preferencias, deberá seleccionar la opción «Agregar al carro» e

inmediatamente se agregará al icono «Carro de compras», ubicado en la esquina superior derecha del sitio.

Puede presionar el icono «Carro de compras» para desplegarlo y visualizar la cantidad y precio de sus selecciones. Si ha finalizado este paso, presione «Comprar».

Al seleccionar «Comprar», se abrirá una nueva ventana en la que deberá rellenar con los datos del comprador (Nombre, Rut, Domicilio, Correo, teléfono de contacto,) y verificar la cantidad y precios de los servicios/productos que seleccionó.

Para finalizar la compra, deberá leer y marcar la casilla «Términos legales y condiciones».

Para contratar servicios fotográficos y/o talleres educativos, debe solicitar una cotización al correo: contacto@machicua.cl, señalando en asunto "Cotización por XX-XX", en donde nos puede especificar sus necesidades. También, puede comunicarse al +569 4291 6058. La forma de pago para estos servicios es mediante transferencia electrónica, y el respaldo de compra será procesado por sistema de facturación y/o boleta electrónica.

5. MEDIOS DE PAGO

Machicua Capacitaciones SPA., Acepta como medios de pago:

- Pago electrónico online mediante cuenta Paypal. (Agregando un valor extra de comisión por uso de plataforma).
- Transferencia electrónica.
- Efectivo (Peso chileno). Solo por compra en la sucursal oficial.

Para el caso de pago mediante PayPal o transferencia electrónica, lo puede realizar solicitando por el correo contacto@machicua.cl, señalando en el asunto "Solicitud de pago".

6. POLÍTICA DE ABUSO Y ACOSO SEXUAL

MACHICUA CAPACITACIONES SPA., como empresa se declara en contra de cualquier práctica de explotación a seres humanos, en cualquiera de todas sus formas, y en particular cuando pueda afectar sexualmente a menores de edad.

Ante cualquier delito, se les recomienda comunicarse al 133 o al 134 y realizar la denuncia.

7. POLITICA DE GESTIÓN, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

El propósito de esta política es el mejoramiento continuo de sus planes y programas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, por lo tanto, asume con voluntad y compromiso, el mantener altos estándares enfocados en Seguridad y Medio Ambiente; permitiendo facilitar la identificación, evaluación, control y/o eliminación de los riesgos en sus labores productivas internas y en terreno, minimizando así incidentes, accidentes, y lesiones a nuestros trabajadores, clientes y respectivamente daños al medio ambiente.

MACHICUA CAPACITACIONES SPA., declara su compromiso con la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores y clientes en todas sus actividades de turismo como en turismo aventura, la que es consciente de su responsabilidad respecto a la protección de

su personal y clientes. Conforme con esta política MACHICUA CAPACITACIONES SPA, declara los siguientes compromisos:

- Cumplirá con la legislación y regulaciones vigentes aplicables a la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, e implementará responsablemente estándares internos cuando no exista leyes ni reglamentos que regulen el control del riesgo en alguna actividad.
- Reducirá los riesgos mediante la identificación, evaluación, control y/o eliminación en sus actividades, tareas y servicios que afecten la seguridad, la salud integral de las personas y el medio ambiente, implementando acciones preventivas y correctivas.
- Se desarrollará en un ambiente libre de riesgos en trabajadores y clientes formando una educación de excelencia en el autocuidado.
- Concientizar sobre la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente. Por ello nos comprometemos a prevenir la contaminación, potenciar el reciclaje de residuos, incorporando métodos de trabajo más limpios, y prácticas sustentables en el uso de los recursos energéticos, agua y manejo de residuos generando una concienciación ecológica en nuestro país.
- Desarrollar e influenciar en nuestros trabajadores y clientes una cultura de conducta responsable en materias de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, mediante la sensibilización y capacitación continua, de manera que esta Política se convierta en una forma de vida dentro y fuera del trabajo.
- La Administración de la empresa, se compromete a implementar y aplicar prácticas de mejoras en el turismo científico como en el turismo aventura siguiendo nuestros principios de bajo impacto referente al programa “No dejes rastro “
- Se entregará y comunicará esta política a los trabajadores, colaboradores, clientes, proveedores y estará a disposición a las partes interesadas.

8. SEGURO

MACHICUA CAPACITACIONES SPA., reconoce y es consciente de los riesgos y peligros que se pueden presentar en alguna actividad turística, es por ello que le exige acreditar su buen estado de salud mediante alguna certificación, del caso contrario el cliente debe declarar expresamente la exención de responsabilidad frente a MACHICUA CAPACITACIONES SPA ya que la empresa no se hará responsable de cualquier enfermedad derivada de condiciones médicas sin confirmación respaldada. (ACTIVIDADES DEPORTE AVENTURA).

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido incluido en este sitio web (imágenes, videos, logotipos, texto, iconos de botones, descargas digitales, almacenamiento de datos, y/o cualquier otro material) se

encuentra todo bajo los derechos reservados según rige la Ley 17.336 sobre la Propiedad Intelectual. Por lo cual este contenido queda expresamente prohibido para la utilización de terceros con fines personales o comerciales que no sean para socios estratégicos de la empresa, salvo que se pida una autorización expresa y por escrito al correo: contacto@machicua.cl señalando en el asunto "Solicitud de material intelectual, en el cual se evaluara la aprobación".

10. LEY APLICADA

MACHICUA CAPACITACIONES SPA., se rige con todos los términos y condiciones en base a las leyes de la Republica Chilena, ante cualquier cambio que se realice será cumpliendo las modificaciones según sea la normativa vigente.

Si tienes dudas o necesitas más información en relación con el proceso de postulación o la política de cancelación de los cursos de primeros auxilios de Machicua Capacitaciones Spa, por favor contáctate con:

Correo: Machicua.contacto@gmail.com / contacto@machicua.cl

Teléfono: +56 9 4291 6058.

¡Estamos para ayudarte!

