

Universe Tours & Travel

CONDICIONES GENERALES



CONDICIONES GENERALES

UNIVERSE TOURS & TRAVEL

UNIVERSE TOURS AND TRAVEL CHILE SPA, rut: 77.574.922-9, como agencia de viajes tiene la responsabilidad de diseñar, organizar y proporcionar programas o servicios turísticos los cuales se limitan a los términos y condiciones del programa con relación a la prestación y calidad de los servicios prestados, como intermediarios entre los clientes y las personas o entidades que los proporcionan.

CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El pasajero acepta en su integridad los términos y condiciones del programa, servicio o excursión que está adquiriendo, una vez realizado el primer pago solicitado, quedando en conformidad con la información suministrada por Universe Tour and Travel, que constituyen el acuerdo único y excluye cualquier otro pacto. Esta información se entrega inicialmente junto al programa o servicios cotizados y confirmados vía mail, además de estar disponible en la página web www.universetravel.cl.

RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS DEL PASAJERO

Los documentos y requisitos para ingresar a los países que pretende visitar tales como cédula de identidad, pasaporte, visa vigente, vacunas u otros de salud o inmigración son de responsabilidad de cada pasajero. Así mismo los padres o tutores de menores de edad deben poseer y tramitar los documentos que se requieran para salidas y entradas internacionales. Adicionalmente, si uno de los pasajeros es menor de edad y no viaja con sus padres o uno de ellos, entonces deberá contar con la autorización notarial o judicial para salir del país del padre y/o madre que no viaja con el menor y en triplicado. *Universe Tour and Travel queda excluido de toda responsabilidad en caso de que algún pasajero no cuente con alguno de estos requerimientos al momento de comenzar el viaje.

El pasajero es responsable de estar en un estado de salud óptimo para participar en el viaje seleccionado, de llevar ropa y aparatos apropiados según lo recomienda Universe Tours and Travel, ocuparse de su higiene personal, actuar de forma apropiada y respetuosa según la costumbre local y completar el itinerario según lo programado (o lo ajustado si fuera aplicable). Además, debe colaborar en el caso de interrupciones al servicio a fin de evitar cualquier daño o reducirlos al mínimo, junto con esto, deberá informar al representante Universe inmediatamente sobre cualquier reclamo que pueda tener.

CONDICIONES DE PAGOS

Para confirmar el programa o servicio solicitado, el pasajero deberá realizar el pago de una reserva el cual será la apertura de una cuenta de viaje con un mínimo específico fijado en dólares americanos, el cual se descontará del valor total adeudado. Este monto no es transferible ni reembolsable si el pasajero anula o cancela su viaje.

Una vez concretada la reserva, cada pasajero puede realizar una planificación de sus cuotas sobre el total adeudado junto al equipo de Compañeros de Viajes, según el tiempo restante hasta su fecha de salida (mes y año), condiciones y plazos de cumplimiento que se detallan a continuación:

- Realizar ahorros mensuales y consecutivos con un mínimo de USD 200 para mantener su cupo vigente.
- No está permitido pausar la continuidad de los abonos mensuales, en el caso que suceda por un periodo de dos meses consecutivos, Universe Tours and Travel Chile liberará su cupo y pospondrá su fecha de salida al siguiente periodo manteniendo las condiciones establecidas.
- Considerar los porcentajes mínimos respecto a la suma total pagada del viaje y plazos a cumplir en los periodos que se detallan a continuación:

CONDICIONES GENERALES

UNIVERSE TOURS & TRAVEL

PERIODO ANTES DE LA FECHA DE SALIDA	CONDICIONES
Quinto mes previo al mes de salida	Contar con el 50% del total de su viaje ahorrado en Universe.
60 días previos a la fecha de salida	Contar con el 100% del total de su viaje pagado.

No cumplir alguno de estos plazos permite a Universe liberar su cupo y posponer su fecha de salida

Para cualquier caso imprevisto y que no permita cumplir con alguna de las condiciones de Universe Tours and Travel Chile, debe ser informado directamente al equipo Universe Tours and Travel Chile con el fin de evaluar las posibles opciones y regularizar el caso en cuestión.

**Si desea pagar con otro tipo de moneda como en pesos chilenos, el pasajero o encargado del pago deberá consultar previamente al ejecutivo/a Universe encargado el tipo de cambio correspondiente al día que se efectuará.*

CAMBIOS EN EL ITINERARIO Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD UNIVERSE

Universe se reserva el derecho a modificaciones en los itinerarios programados si se trata de casos de fuerza mayor, fortuitos o cualquier otra condición inevitable que arriesga la implementación segura y sin contratiempos del viaje, estos cambios de llevarse a cabo serán notificados a los pasajeros relacionados. Por otra parte, la agencia no tiene injerencia y/o responsabilidad por retrasos, cancelaciones o dificultades generadas por accidentes, pandemias, huelgas, conflictos bélicos o fenómenos naturales como terremotos, huracanes, maremotos, nevadas, ciclones, tornados, derrumbes, avalanchas, etc., así como por las dificultades mecánicas y de orden meteorológico que obliguen a los proveedores directos de los servicios a realizar cancelaciones o modificaciones en los itinerarios y/o rutas.

DESISTIMIENTO O RETRACTO

El pasajero siempre puede retirarse antes del inicio del viaje, teniendo en cuenta las siguientes condiciones administrativas relacionadas con la cancelación.

Todas las solicitudes de cancelaciones deben ser enviadas por escrito a Universe Tours and Travel Chile con los respaldos necesarios para la evaluación del caso a través de su Compañero de Viajes con copia a Administración (administracion@universetravel.cl).

Cualquiera sea el motivo, el valor de la reserva (primer pago) no es reembolsable.

Estas solicitudes aplicarán diferentes condiciones según el periodo de anticipación que rijan, estos son:

PERIODO ANTES DE LA FECHA DE SALIDA	CONDICIONES
Hasta el día 121 antes de la salida	Podrá solicitar hasta el 100% del total de sus ahorros en Universe.
Entre 120 y 61 días antes de la salida	Podrá solicitar hasta el 50% del total de sus ahorros en Universe.
Entre 60 y 0 días antes de la salida	No aplica devolución a excepción de las siguientes tres causales que la aseguradora reconoce.

CONDICIONES GENERALES

UNIVERSE TOURS & TRAVEL

Causales por devolución entre los 60 y 0 días previos al viaje:

- Muerte, accidente o enfermedad grave del Titular, que tenga carácter de urgencia (no preexistente al momento de la emisión del certificado médico, y aun cuando no fuera conocida por el causante del siniestro) y que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el Titular y por lo tanto imposibilite la iniciación y/o prosecución del viaje del Titular.
- Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge,
- Cuando el Titular recibiese notificación fehaciente para comparecer ante la justicia, debiendo haber recibido dicha notificación con posterioridad a la contratación del servicio.

**En caso de estar bajo alguna de estas causales se solicitarán respaldos, tales como; certificados médicos, comprobantes de pago, certificados de familia y/o notificaciones correspondientes para poder gestionar el trámite correspondiente para el reembolso que corresponda el cual será efectuado de forma directa por la aseguradora al pasajero o titular, según sea el caso.*

La falta de cumplimiento de cualquiera de los requisitos estipulados retrasará el avance de los trámites requeridos por la aseguradora.

ABANDONO

Se considerará abandono en los siguientes casos:

- Cuando el pasajero decida voluntariamente discontinuar el programa ya iniciado el viaje, excluyendo motivos médicos aceptados por la aseguradora. En estos casos no se proporcionará ningún tipo de reembolso.
- Cuando el pasajero no responda o mantenga comunicación con el ejecutivo/a Universe por más de 3 meses en el periodo previo a la salida del viaje. En estos casos Universe liberará su cupo y pospondrá su fecha de salida al siguiente periodo manteniendo las condiciones establecidas.

CAMBIOS DE PROGRAMA

Están permitidos los cambios de fecha o programa con las siguientes condiciones y plazos:

PERIODO ANTES DE LA FECHA DE SALIDA	CONDICIONES
Hasta 121 días antes de la salida	Se pueden realizar cambios de fecha, nombre y/o programa a otro de igual o mayor valor, con un cobro de diferencia del valor del nuevo programa (si existiese), manteniendo las condiciones.
Entre 120 y 61 días antes de la salida	Se pueden realizar cambios de fecha, nombre y/o programa a otro de igual o mayor valor, con una multa de un 10% del valor del programa más un cobro de diferencia del valor del nuevo programa (si existiese), manteniendo las condiciones.
Entre 60 y 0 días antes de la salida	No aplica cambios de ningún tipo.

CONDICIONES GENERALES

UNIVERSE TOURS & TRAVEL

*Se considera cambio de nombre cuando el cupo reservado es endosado a un tercero que no esté registrado con un cupo vigente en Universe.

Están permitidos los traspasos de cuentas a pasajeros con cupo vigente considerando sólo los ahorros. El valor de la reserva (primer pago) no es reembolsable.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El pasajero autoriza a la agencia de viajes para que su información comercial y/o personal sea almacenada en sus bases de datos, también la autoriza para que esta información sea almacenada, consultada, administrada, verificada, actualizada y transmitida o transferida a terceros con la finalidad de llevar a cabo actuaciones propias de este contrato, del objeto social de Universe Tours and Travel Chile y, en general, cualquier acto propio del giro ordinario de sus negocios, de conformidad con las políticas de tratamiento de datos personales adoptadas por la misma, las cuales se encuentran disponibles para publicar, consulta en la página web www.universetravel.cl.

POLÍTICA RESPECTO AL ABUSO Y ACOSO SEXUAL

Universe Travel and Tour está en contra de cualquier tipo de discriminación y especialmente contra las que se basen en la edad, raza, color, religión, origen nacional, estado civil, discapacidad y género. La compañía condena expresamente las conductas que aprueben o inciten a la discriminación. También rechaza cualquier tipo de acoso sexual o abuso sexual infantil que ocurriera durante los viajes.

MENORES DE EDAD

Los pasajeros con edad menor a 18 años, por ley son considerados menores de edad, por lo que, como agencia responsable de gestionar las reservas, solicitará el consentimiento de los padres/tutores del pasajero menor de edad, junto con un documento legal que acredite la relación que existe entre el menor y los adultos.

Los términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso

***ES RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO LEER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE
UNIVERSE TOURS AND TRAVEL***