

TÉRMINOS Y CONDICIONES

GENERALIDADES

Este documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio web www.pinrtravel.cl y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web. Le recomendamos que lea detenidamente estas condiciones e imprima o guarde una copia de las mismas en la unidad de disco local para su información. Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en www.pinrtravel.cl entre los usuarios y PIN R TRAVEL. El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores. PIN R SpA por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496. Además, PIN R SpA adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en el siguiente link http://www.ccs.cl/html/rse/codigo_buenas_practicas.pdf.

LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones. Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer click donde el sitio web de PIN R SpA ofrezca esta opción en la interfaz del usuario con la frase "he leído y aceptado" u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

CÓMO CONTRATAR

Para realizar una compra o contratar un servicio, el proceso se inicia con una solicitud de reserva generada por el usuario o consumidor desde el sitio de PIN R SpA o mediante un correo electrónico. Enviada esta solicitud en forma electrónica, el usuario recibirá al correo informado por el usuario o consumidor que su solicitud ha sido recibida y que se está procesando su pedido de reserva y el respectivo pago luego de su respectivo proceso de validación o confirmación. En comunicaciones posteriores a este mismo correo, informado por el usuario o consumidor, Pin R Travel le informará sobre el estado de su solicitud. Si ésta fuera rechazada, la reserva no podrá ser confirmada y así se le informará mediante correo electrónico. La confirmación de compra, depende del pago total de la tarifa del servicio y de la disponibilidad de éste al momento del pago, será informada mediante este mismo medio.

MEDIOS DE PAGO

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero.

2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales.
3. Efectivo.
4. Depósito o transferencia bancaria.

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a PIN R SpA, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresa proveedoras de estos servicios y en ningún caso de PIN R SpA.

DERECHOS y GARANTÍAS

Cambios y devoluciones Después de recibido el valor de los servicios no se realizará devolución de la sumas pagadas, sin embargo, en el caso que los proveedores voluntariamente realicen una devolución de dinero, total o parcial, se entregarán al cliente las sumas que correspondan, una vez descontadas las multas impuestas por los proveedores cuando fuera procedente, dentro de los plazos necesarios para obtener la devolución por parte de éstos. Lo anterior sin perjuicio de lo señalado más adelante Existen cobros de los proveedores de cada servicio por la no presentación (NO SHOW) las que serán descontadas cuando correspondan.

- NO admite cambio de pasajero o de nombre.
- NO admite cambio de fecha, a no ser que las condiciones particulares de la compra del cliente lo permitan.
- NO incluye servicio de asistencia en viajes, a no ser que las condiciones particulares del programa contratado o servicio adquirido así lo detalle.
- NO admite devoluciones y reembolsos en caso de que las condiciones del programa o servicio adquirido así lo detallen.

Derecho de Retracto Para las compras realizadas a través de nuestros ejecutivos y nuestro sitio web www.pinrtravel.cl, no aplica derecho a retracto según lo establecido en la ley N° 19.496, para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia. La sola visita del sitio web en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Documentación:

Los ciudadanos chilenos (tanto adultos como niños e infantes), cédula de identidad, pasaporte y visa, según corresponda, en perfecto estado y a más de 6 meses antes de vencer. Es responsabilidad exclusiva del pasajero mantener vigente la documentación necesaria para llevar a cabo su viaje, entre los documentos requeridos se contemplan necesariamente: a. Cédula de Identidad vigente durante todo el período de duración del viaje (ida y vuelta) y en buen estado; b. Pasaporte, para los países en que fuere requerido, vigente por un período de al menos seis meses desde fecha de ingreso al país de destino, y en buen estado; c. Visa en los casos que fuere requerida, para países en tránsito y países de destino; d. En caso de realizar el viaje con menores de edad: i.) Autorización Notarial o Judicial para salir del País en caso de viajar sólo uno de los padres o un tercero o Certificado de Defunción en caso de encontrarse fallecido uno de los padres y viajen los menores con el otro. Todos estos documentos en original más 3 fotocopias notariadas; ii.) Libreta de familia o certificado de nacimiento de los menores en original más 3 fotocopias; iii.) (En caso de viajar menores de edad a cargo de un tercero), autorización notarial para que lo represente ante organismos públicos o privados en el

extranjero. Corresponde a cada pasajero consultar a la Embajada o Consulado respectivo sobre los requisitos y condiciones especiales de ingreso en la época programada para el viaje. PIN R SPA no se hace responsable por la pérdida de cualquiera de los documentos requeridos o la omisión por parte del cliente de cualquiera de los requisitos señalados precedentemente. Equipaje: Infórmese sobre las condiciones y cantidad de kilos permitidos como equipaje registrado y a bordo de cada línea aérea.

Tipo de pasajeros:

- Niños, de 02 a 11 años y 11 meses (para las líneas aéreas).
- Infantes, desde recién nacidos a 01 año y 11 meses (para las líneas aéreas).

Consulte por edades consideradas en servicios terrestres.

Viajes con menores de edad:**Se requiere:**

1. Autorización Notarial o Judicial para salir del país en caso de viajar con sólo uno de sus padres o un tercero (además, autorización notarial para que el tercero lo represente ante organismos públicos o privados en el extranjero).
2. Certificado de defunción en caso de encontrarse fallecido uno de los padres y viajen los menores con el otro.
3. Certificado de nacimiento.
4. Libreta de Familia. Todos los documentos indicados en original y tres fotocopias.

Tiempo Mínimo de Presentación en Aeropuerto:

2 horas antes de la salida para vuelos nacionales. 3 horas antes de la salida para vuelos internacionales. En temporada alta y vuelos de conexión, los horarios de presentación en aeropuerto pueden aumentar debido a la demanda y al cambio de terminal, por lo que se recomienda presentarse en el aeropuerto 3 horas antes para vuelos nacionales y 4 horas antes para vuelos internacionales.

Impuestos y Codeshares:

En algunos casos, debido a alianzas estratégicas de las líneas aéreas, éstas pueden volar rutas en colaboración con otras líneas aéreas, lo que podría significar no abordar la línea aérea con la que fue emitido el pasaje inicial. Verifique en su pasaje la línea aérea que opera cada tramo de vuelo a fin de evitar posibles pérdidas de vuelo. Los impuestos son adicionales a las tarifas publicadas por la línea aérea y se incluyen en el cargo final a su tarjeta de crédito. Los gobiernos y/o las autoridades locales de los aeropuertos pueden imponer y recoger impuestos adicionales en el aeropuerto. Existen países en los que las tasas y/o impuestos de salida sólo se pueden pagar en moneda local y en efectivo en el aeropuerto.

Cancelaciones, Retraso de Vuelo y Denegación de Embarque:

Las líneas aéreas podrían realizar de manera unilateral y sin previa información a la agencia de viajes: cancelaciones, reprogramaciones, retraso de vuelo y denegación de embarque. Estas situaciones son ajenas a cualquier acción o conocimiento de PIN R SpA por lo que se libera de toda responsabilidad frente a estos eventuales cambios.

Cambios de Ruta:

No están permitidos por las líneas aéreas.

Cambios de Nombre:

No están permitidos por las líneas aéreas. Si existiese un error de tipeo en el nombre ingresado por el usuario o consumidor, las líneas aéreas podrían cobrar una multa por rectificarlo.

Condiciones de Compra de Paquetes Vacacionales, Hoteles, Excursiones y Otros Servicios en www.pinrtravel.cl:

Al momento de pagar, se declara conocer y aceptar los términos y condiciones indicados en el detalle del servicio, así como la veracidad de los datos personales de los pasajeros individualizados. La contratación del servicio queda íntegramente realizada, luego de cancelado el pago y emitido el pertinente mail de confirmación de compra y emisión de vouchers. Algunos hoteles y compañías de arriendo de autos, requieren a como garantía, una Tarjeta de Crédito vigente con un determinado cupo disponible, esto de acuerdo de las políticas de cada compañía. PIN R SpA está exenta de responsabilidad sobre estas exigencias particulares de cada empresa prestadora del servicio. Existen tres tipos de pasajeros: Adultos, niños o infantes. El rango de edad para la definición de cada uno, dependerá de la política establecida por cada aerolínea, hotel o excursión. Sugerimos consultar en cada caso particular. Para la duración del programa se considera como primer día, el día de salida del origen y como último día, el día de regreso del destino. Esto aplica independiente del horario de salida o llegada de los vuelos. PIN R SpA., no se hace responsable por las alteraciones en los itinerarios de las líneas aéreas o tiempos de transporte que realicen otras empresas. Los servicios denominados "de cortesía" como: tours, seguros, desayunos, snacks, comisión por gestión de agencia y gastos aéreos, no serán reembolsables al pasajeros, salvo si ocurriese un hecho imputable a la agencia que impida la prestación normal de estos servicios.

Medios de comunicación:

Los canales de contacto entre la agencia y los clientes, serán siempre validados según su urgencia y situación.

Canal Telefónico: será para caso de urgencias en destino, solicitud de cotización y adicionales durante el viaje.

Canal Correo Electrónico: será el canal oficial y escrito para confirmación de compras, ventas, cotizaciones, cambios, solicitudes de anulación, servicio al cliente y reclamos. Este canal tendrá validación con las casillas de correo asignadas al contacto con clientes y que contengan su dominio "@pinrtravel.cl".

Canal Redes Sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, etc.): Serán medios de contacto de apoyo que poseen validez ante solicitudes de cotización, consultas y dudas.

Las solicitudes por medio de redes sociales serán formalizadas solo por correo electrónico. Ya sea para casos de nuevos servicios, cambios de fecha o servicios, devoluciones o cancelaciones.

Nuestro objetivo es contar con la respuesta a nuestros clientes en todo momento, de manera correcta y responsable, pero también de manera formal y escrita.