

El Notario que suscribe, certifica que el documento adjunto denominado "PROTOCOLIZACION DECLARACION" es copia fiel e íntegra de la Escritura Pública otorgada en este Oficio con fecha 26-05-2021 bajo el Repertorio 11775.

Firmado electrónicamente por Enrique Alfredo Rodríguez Sepulveda, de la Cuadragésima Primera Notaría de Santiago, a las 10:00 horas del día de hoy.
Santiago, 28 de mayo de 2021



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.

Verifique este documento en <http://www.notariafjc.cl> ingresando el siguiente código:**20210527122808AZ**


ESTA PAGINA ESTA INUTILIZADA
Nada que aparezca escrito en ella tiene valor
legal. Oficina de Asesoría Jurídica del Poder Judicial de la Federación

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excmo. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.
Verifique este documento en <http://www.notariafjc.cl> ingresando el siguiente código: **20210527122808AZ**

DECLARACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA ON LINE
TURAVION

AGENCIA DE VIAJES TURAVION SpA, en adelante también "TURAVION" y/o la "Agencia" agradece su preferencia y solicita tenga presente la siguiente información al momento de efectuar su reserva y/o compra:

1.- Se deberán proporcionar datos reales y fidedignos del comprador como también de los acompañantes relacionados a la compra, en caso de ser aplicable.

2.- La Agencia hará envío de los presentes términos y condiciones junto a su e-ticket y/o voucher, con lo que usted se dará por informado del contenido de los mismos.

3.- Tenga presente que es su deber y obligación como consumidor el informarse respecto de la documentación requerida para poder realizar su viaje sin problemas y llegar a destino. Por lo tanto, se aconseja:

- Verificar con tiempo si requiere pasaporte, visas y las respectivas vigencias mínimas según su nacionalidad, exigencia de exámenes, de vacunas y otros requisitos médicos o sanitarios que puedan ser aplicables para todos los países que incluya su itinerario, como así también permisos notariales y libretas de familia para menores de edad, cédula de identidad y pasaportes con fecha de expiración superior a 6 meses, u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como países en tránsito.
- Verificar requisitos asociados a algunos itinerarios de vuelos donde hay escalas, ya que hay países en los que sin perjuicio de que los pasajeros se encuentren en tránsito, se requiere hacer migración y la presentación de otros documentos de los que exige su destino final, como por ejemplo visa en tránsito.

4.- Tenga presente que en algunos países se requiere para el ingreso acreditar la contratación de un "servicio de asistencia en viajes", el que debe ser adquirido por el pasajero en forma adicional con anterioridad al inicio de su viaje, por todo el periodo de dure su estadía.

Le recordamos que es de su responsabilidad la contratación del "servicio de asistencia en viaje" para usted y sus acompañantes e informarse además de los destinos donde se requiere presentar y acreditar la contratación de este servicio en forma obligatoria, el que deberá adquirir en forma adicional.

5.- Antes de iniciar su viaje es importante que se informe sobre la situación de riesgos que puedan existir en él o los países que va a visitar, para lo cual le recomendamos visitar la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores o el consulado correspondiente, en la sección relacionada con "Recomendaciones de viaje para chilenos que viajan al exterior" que proporciona la respectivas recomendaciones, según destinos.

6.- Le recomendamos informarse sobre las condiciones climáticas del país/países objeto de su viaje y/o de las zonas geográficas con riesgo de huracanes.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, visita y uso de este sitio web, los contratos que se celebren (en adelante "Contrato" o "Contratos") y la aplicación de los presentes términos y condiciones, como también sus efectos jurídicos, se rigen por las condiciones descritas a continuación y por la legislación chilena y, en especial, por la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TURAVION aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley N° 19.496.

Los términos y condiciones contenidos en este sitio web, que regula la relación entre los usuarios y **TURAVION S.P.A.**, **en adelante también "TURAVION" y/o la "Agencia"**, son los siguientes:

LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE NO ACEPTEN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁN ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los términos y condiciones, previo a la utilización de este sitio y cualquier reserva y/o compra.

1. SOBRE TURAVION.

TURAVION, es una agencia de viajes que actúa como mandataria de las líneas aéreas en la contratación de pasajes aéreos; es intermediaria en la contratación de servicios de hoteles, de arriendo de automóviles y de otros operadores turísticos que proveen de servicios y productos a la Agencia; informa a sus clientes sobre las características y/o condiciones de los servicios; gestiona solicitudes de reservas y compras; recauda los valores correspondientes a los precios de los servicios y/o productos contratados; y, apoya en la búsqueda de soluciones cuando se presenta una inquietud o inconveniente por parte del usuario.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN EL SITIO WWW.TURAVION.COM.

El usuario que utilice este sitio es sujeto de todos los derechos sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile, que le reconoce la legislación chilena y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones.

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.628.- sobre protección de datos de carácter personal. Por consiguiente, el usuario podrá realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de 10 días corridos, la Agencia deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.

La sola visita a este sitio en el cual se ofrecen determinados productos 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.

3. CONTRATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE TURAVION.

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.
Verifique este documento en <http://www.notariafjc.cl> ingresando el siguiente código: **20210527122808AZ**

Cuando el usuario contrate un servicio de transporte, traslado, alojamiento, asistencia en viaje, arriendo de un vehículo u otros servicios turísticos a través de **TURAVION**, deberá pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio y/o producto contratado o adquirido, más el cargo por servicio. Del total recaudado, la Agencia sólo retiene el cargo por su gestión. El precio por él o los servicios y/o productos contratados pertenece a él o los proveedores finales.

Tenga presente que los precios de tarifas correspondientes a transporte, traslados, alojamientos y cualquier otro servicio turístico son determinados por el proveedor de los servicios, sin intervención de **TURAVION**. Éstos pueden experimentar variaciones por razones de disponibilidad u otras causas que sólo dependen de los proveedores finales. En dicho sentido, los precios en este sitio web sólo quedan fijos a partir del momento que se hace el pago y emisión de los boletos u órdenes de servicio.

Se declara y acepta que en el caso que los pasajes aéreos adquiridos y pagados por el usuario a través de este sitio web no puedan emitirse finalmente por la Agencia por no estar éstos disponibles debido a dificultades técnicas o fallas del sistema, o por cualquier circunstancia ajena a la Agencia, **TURAVION** no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida que dicha circunstancia pueda causar al usuario o consumidor o a sus acompañantes. En este caso, la Agencia procederá a efectuar el reverso del pago efectuado por el usuario, incluyendo el cargo de servicio cobrado, y le informará las alternativas disponibles.

Políticas de reservaciones y pagos:

- Las reservas deben ser efectuadas por el comprador indicando claramente:

Nombres completos de los pasajeros, edad de los niños e infantes, Rut o Número de Pasaporte, e-mail y teléfono de contacto. La Agencia queda liberada de la responsabilidad en caso de error de nombres y apellidos y los costos de reemisión de boletos aéreos si los hubiere. Las confirmaciones serán enviadas por e-mail.

Se exigirá el pago completo al momento de la emisión de los servicios.

Los valores en pesos chilenos son referenciales con un tipo de cambio en dólar que será actualizado al momento de la confirmación y pago de la reserva.

- El tipo de cambio de los productos es actualizado diariamente, por lo que su valor en pesos puede variar consultando en fechas distintas.
- Pago de paquetes o servicios vía offline con tarjeta de crédito tienen un recargo adicional al fee de agencia de 2% + IVA, por gastos administrativos de la Agencia.
- Condiciones del transporte aéreo son de exclusiva responsabilidad de las líneas aéreas respectivas.
- Condiciones de los servicios terrestres son de exclusiva responsabilidad de los prestadores y operadores turísticos respectivos.
- Todos los traslados y servicios mencionados en los programas son en servicio regular, excepto aquellos que indiquen lo contrario.
- Las tarifas aéreas promocionales y económicas, tanto nacionales como internacionales, están sujetas a penalidades por cambio y devolución, incluyendo la pérdida del boleto.

- Todos los programas, circuitos, excursiones y promociones publicados están sujetos a condiciones generales y responsabilidades establecidas para cada uno de ellos, por las Líneas Aéreas, Hoteles y por otros prestadores y operadores turísticos que intervienen en su realización.

4. CAPACIDAD DE ADQUIRIR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS TURÍSTICOS.

La adquisición de los servicios y/o productos turísticos ofrecidos en este sitio o su reserva sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán adquirir los servicios y/o productos turísticos o reservarlos las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Si quien desee utilizar los servicios o adquirir los productos o efectuar su reserva fuere una persona jurídica, quien actúe en su representación debe tener capacidad para contratar a nombre de la entidad y de obligar legalmente a la misma en los términos del presente acuerdo.

5. MEDIOS DE PAGOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR EN ESTE SITIO.

Los productos y servicios en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares en virtud de convenios de fidelización u de ofertas de determinados productos o servicios, sólo pueden ser pagados por el usuario o consumidor a través del servicio del sistema Mercado Pago.

Cuando el consumidor utiliza el sistema Mercado Pago autoriza el cargo por precio y/o tarifa y el pago del cargo por el servicio de intermediación de la Agencia.

Si la compra se efectúa en cuotas con tarjeta de crédito debe tener presente que los intereses y/o impuestos que pudieren generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerá de las condiciones que el consumidor haya pactado con cada banco o emisor de la tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de compra en cuotas.

Revise aquí cuál es el monto mínimo y máximo que puede pagar.

Los servicios que se formalizan por fuera del sitio web o solicitudes realizadas al call center de la Agencia, es decir, que requieren la intervención de un Ejecutivo de Ventas, pueden ser pagados a través de:

- a. Transferencia bancaria a la cuenta corriente de la Agencia.
- b. Tarjeta bancaria, sólo emitidas en Chile, a través del Portal de pagos de Transbank denominado Webpay.cl, e ir al rubro Agencias de Viajes y luego al establecimiento **TURAVION**, o bien a través de un botón de pago de Mercado Pago enviado por **TURAVION**, con un recargo adicional al fee de agencia de 2% + IVA, por gastos administrativos de la Agencia.

Los pasajes y/o vouchers por los servicios contratados se emitirán una vez que se haya verificado el pago íntegro del cliente a la Agencia.

6. FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE COMPRA Y/O RESERVA.

El proceso de compra y/o reserva es activado por el usuario cuando envía y autoriza a **TURAVION** a gestionar la compra y/o reserva, mediante el respectivo cargo a la tarjeta de crédito o débito por los sistemas proporcionados por la Agencia para estos efectos.

El sistema enviará un primer e-mail al usuario informándole que su transacción de reserva y pago están siendo procesados, y dentro de las horas siguientes, otra notificación con el e-ticket y/o vouchers de los servicios contratados.

Mientras la solicitud esté sujeta a confirmación y validación de la transacción (en espera del envío del segundo e-mail), los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos en concepto de reserva.

Si la solicitud de reserva no es confirmada mediante el envío de un segundo e-mail con la emisión de los pasajes (e-ticket) u órdenes de servicios, las condiciones de los servicios podrían experimentar variaciones de horario, postergaciones y/o cancelaciones por instrucciones del proveedor final. De producirse alguna de estas variaciones, **TURAVION** procederá a efectuar el reverso del pago efectuado por el usuario a su tarjeta de crédito o débito y le informará las alternativas disponibles. Sólo procederá a realizar nuevas reservas con los nuevos valores con la confirmación o aceptación por parte del usuario.

Es importante destacar que cualquier reserva realizada en el sitio, para adquirir pasajes aéreos, noches de hotel y asistencia en viajes, son de reserva y pago simultáneo, por lo que **TURAVION** no puede respetar precios de servicios que no se paguen simultáneamente.

En los contratos ofrecidos por medio de este sitio, **TURAVION** informará al usuario de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y pueda ser accesible al consumidor por intermedio de usuario y clave, para disponer de los documentos de sus compras en forma directa.

El sólo hecho de seguir los pasos que se indican en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente **TURAVION** ha cumplido con las condiciones de informar al usuario y/o consumidor. Indicará, además, su dirección de correo electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío de los datos.

7. CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO.

A través de este sitio web, **TURAVION** realizará ofertas de productos y servicios que pondrán ser aceptadas por el usuario, vía electrónica o telefónica y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello.

Toda aceptación de una oferta por parte del usuario quedará sujeta a la condición suspensiva de que **TURAVION** valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio la confirmación y/o validación o verificación por parte de **TURAVION**, será requisito esencial para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción **TURAVION** verificará:

- a. Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta por parte del usuario, de las especies o servicios ofrecidos en stock.

- b. Que las condiciones de la oferta no contengan errores en los servicios y/o precios ofrecidos.
- c. Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario.
- d. Que los datos registrados por el usuario en el sitio web de **TURAVION** coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta.

8. DERECHO A RETRACTO.

TURAVION le informa que en virtud de la norma del artículo 3 bis letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de Derechos del Consumidor, ha dispuesto que en las compras efectuadas a través de su Call Center y de este sitio web, **no opera** el derecho de retracto.

9. ANULACIÓN O CAMBIO DE RESERVAS EFECTUADAS Y DEVOLUCIONES.

Por regla general los tickets aéreos no permiten cambios ni devoluciones y no son reembolsables, cancelables ni endosables por el usuario y/o consumidor. Todo eventual posible cambio y/o devolución estará sujeto a las políticas de la aerolínea respectiva, si ésta lo permitiese, y se informa que ésta podrá cobrar multas por cambios y/o devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa comprada ya no estuviere disponible. Asimismo, toda postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de los servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final.

Por regla general los servicios terrestres (traslados, hoteles, arriendo de vehículo) y servicios de transporte o alojamiento no permiten cambios ni devoluciones por parte del usuario y/o consumidor. Todo eventual posible cambio y/o devolución está sujeto a las políticas del proveedor de los servicios, si éste lo permitiese, el cual podrá cobrar multas por cambios y/o devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa comprada ya no estuviere disponible. Asimismo, toda postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de los servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final.

Estas condiciones están disponibles para su consulta, antes de efectuar la compra, durante el proceso de búsqueda y reserva como Políticas de cambio y/o cancelación.

Es importante hacer presente que, en caso de anulaciones de reservas confirmadas, el cargo por servicio de la Agencia no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a una gestión efectiva de **TURAVION**, diferente del servicio contratado con el proveedor final.

Adicionalmente **TURAVION** no será responsable del incumplimiento, demora y/o anulación del servicio, como resultado de un caso fortuito o evento de fuerza mayor, incluyendo a modo de ejemplo, pandemias, disturbios civiles o disputas industriales, huelga, actos de autoridad gubernamental, fenómenos climáticos, motivos de seguridad, actos de guerra y atentados terroristas de cualquier naturaleza, sucedidos en los países involucrados en el ticket y/o servicios terrestres contratado. En dicho sentido, si el ticket aéreo y/o los servicios terrestres fueron pagados con tarjeta bancaria, el cliente deberá continuar pagando las cuotas pactadas.

Para solicitar devoluciones y cambios en caso de que sea factible de acuerdo con las condiciones específicas de la compra, debe solicitarlo a través del teléfono (+56 2) 2330 0800 o al correo electrónico vacaciones@turavion.com.

10. RESTRICCIONES Y REGULACIONES QUE PUEDEN AFECTAR A UN PASAJE AÉREO.

El Pasaje Aéreo que usted está comprando está sujeto a reglas y restricciones impuestas por la aerolínea transportadora. Por regla general los pasajes aéreos no son retornables, ni reembolsables, ni admiten cambios de fechas, de destinos y titular. Si tiene dudas sobre las condiciones particulares de su pasaje, usted puede consultar antes de efectuar la compra llamando a la aerolínea o a nuestro centro de atención al cliente al fono (+56 2) 2330 0800 en horario de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas o al e-mail vacaciones@turavion.com.

Las reglas de la aerolínea transportadora que aplican son las referentes a la clase turista o económica, tal como figuran en el sistema globalizado de reservas de la aerolínea y ninguna enmienda tanto por parte de la aerolínea como de un ejecutivo de ventas de **TURAVION** será válida, salvo que la misma le sea informada en forma escrita.

En caso que la aerolínea transportadora haga una excepción y permita algún cambio en las fechas de viaje, estará sujeto a los cargos y multas que la aerolínea determine y, **TURAVION** cobrará un cargo por servicio de gestión equivalente al mismo fee que el de emisión.

A continuación, entregamos una síntesis de algunas de las restricciones o reglas que podrían afectar un pasaje aéreo.

a.- PENALIDADES: Las penalidades por cambios de fecha en tarifa económica pueden variar según aerolíneas, clase y ruta. Adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido. El cargo por servicio cobrado por la Agencia no tiene derecho a devolución.

b.- CAMBIOS DE RUTA: No están permitidos por las aerolíneas.

c.- CAMBIOS DE NOMBRES: No están permitidos por las aerolíneas.

d.- MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ESTADÍA: Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía. Mínimo de estadía pueden ser desde un fin de semana que incluya con noche de sábado y máximos hasta 12 meses.

e.- STOP OVER: Por lo general las tarifas económicas no permiten "Stop Over" (detención y permanencia en un destino intermedio de la ruta del viaje). se recomienda consultar que tarifas lo permiten.

f.- FRANQUICIAS DE EQUIPAJES Y CARGA: Todas las líneas aéreas tienen diferentes políticas de cobro de equipaje y carga. Infórmese antes de viajar.

g.- USO DEL PASAJE: Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. Si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario del pasaje aéreo, éste se anulará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), el pasajero no podrá volar ningún otro tramo posterior (entendiéndose como vuelo de escala o de regreso). Por este motivo la línea aérea podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje.

h.- TASAS DE EMBARQUE: Según fuera aplicable, le recordamos informarse sobre las tasas de embarque a pagar directamente en aeropuertos y que no están incluidas en las tarifas pagadas por usted.

11. VALIDEZ DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO.

Los precios de los servicios y productos disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, sólo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por **TURAVION**, tales como oficinas de venta directa o presencial.

12. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para utilizar los servicios ofrecidos por **TURAVION** en este sitio, los usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para más información sobre la privacidad de los datos personales y casos en los que será revelada la información personal, se pueden consultar las políticas de privacidad. Los datos referidos en estos términos y condiciones tendrán como finalidad validar las órdenes de compra y/o reserva y para mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por **TURAVION**. Dicha entrega podrá ser revocable por el usuario para lo cual deberá enviar un e-mail a mkt@turavion.com indicando que no desea recibir información, lo que se aplicará a las 48 horas, contadas desde que se reciba el correo.

El usuario autoriza expresamente a **TURAVION** para que pueda comunicar, compartir, transmitir y proporcionar en forma exclusiva a las empresas relacionadas según se define en el Artículo 100 de la Ley N° 18.045 y, en general, hacer tratamiento de sus datos de carácter personal de naturaleza no sensible, en los términos y condiciones establecidos en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Privados y sus modificaciones, cuando ello fuere necesario o conveniente para la materialización o implementación de promociones, así como también para agilizar las respuestas o evaluaciones comerciales o la implementación de nuevos desarrollos tecnológicos que permitan **al usuario operar de manera integrada y eficiente en las diversas plataformas tecnológicas de TURAVION** y sus empresas relacionadas. Asimismo, en este acto y por el presente instrumento, **TURAVION** declara que cumple con su obligación legal e informa al usuario de modo expreso, preciso, claro e inequívoco, acerca de la existencia de un registro de datos personales en el cual se consignará la información proporcionada, siendo

TURAVION, domiciliada en Avenida Apoquindo N° 3000, Piso 11 Oficina 1102, comuna de Las Condes, República de Chile, la responsable del registro. Esta autorización es válida y se hace extensiva también a todas las demás empresas relacionadas a **TURAVION**, las cuales podrán a su vez comunicar, compartir, transmitir y proporcionar a **TURAVION** y, en general, a todas las empresas relacionadas.

13. MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN.

TURAVION se reserva el derecho de modificar cualquier información contenida en este sitio web, incluyendo las relacionadas con servicios, precios, disponibilidad de espacios y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en el sitio los términos modificados. Todos los términos modificados, entrarán en vigencia en el momento de su publicación. Dentro de las 24 horas siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el usuario deberá comunicar por e-mail si no acepta las mismas, en ese caso

quedará disuelto el vínculo contractual. Vencido este plazo se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

14. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR OTROS SITIOS WEB.

TURAVION no garantiza, ni avala, ni respalda de ninguna forma el acceso, información o contenido de cualquier otro sitio web o portal en los casos que dicho acceso se efectúe desde o hacia este, ya sea que dicho acceso se efectúe mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red. De esta manera, **TURAVION**, carece de responsabilidad sobre la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias que de ellos se deriven.

15. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO.

A continuación, se establece el procedimiento que **TURAVION** seguirá en caso de reclamo de un usuario o consumidor:

a.- El consumidor podrá ingresar su reclamo en la sección **contáctanos/reclamos** del sitio web o enviarlo al correo electrónico denunciaseguro@turavion.com. Se recomienda adjuntar de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De este modo será posible revisar el caso en forma más rápida y eficiente.

b.- **TURAVION** analizará el reclamo y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por el consumidor dentro de un plazo de 10 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes. En caso de requerir un plazo superior para recopilar antecedentes o más información, le informará al consumidor, especificando el plazo adicional.

c.- Si de la revisión de los antecedentes aparece procedente acoger en todo o parte el reclamo, **TURAVION** así se lo informará al pagador o comprador con el objetivo de consensuar las condiciones del acuerdo y de cesiones de derechos del pasajero o cliente a **TURAVION**, con el fin que la Agencia, en caso de corresponder, se dirija contra el que resulte responsable. Lo anterior, sin perjuicio de que **TURAVION** ofrezca al consumidor una solución alternativa diferente a las peticiones formuladas.

d.- Si el acuerdo resultase en un reembolso de parte o la totalidad de los servicios acogidos al reclamo, el comprador deberá concurrir a la Agencia a firmar en las oficinas de **TURAVION**, ubicadas en Carmencita N° 10, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, República de Chile e indicar sus datos de Cuenta Bancaria para efectuar la transferencia electrónica correspondiente en la fecha indicada en esa oportunidad.

e.- El consumidor dispondrá para reclamar bajo este procedimiento el mismo plazo establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre protección del consumidor, es decir, 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

16. ADMISIBILIDAD Y VALOR PROBATORIO DE LOS REGISTROS, ARCHIVOS Y CERTIFICADOS MAGNÉTICOS DIGITALES O ELETRÓNICOS.

En caso de divergencia o desacuerdo sobre la correcta prestación de los servicios o interpretación del o de los Contratos, las partes no podrán cuestionar la admisibilidad probatoria de los e-mails, archivos, documentos o certificados magnéticos que den cuenta de fechas, horarios, envíos, recepción, contenido y cantidades de datos o información almacenada o transmitida entre las partes y respecto de terceros.

17. FALLAS EN EL SISTEMA.

TURAVION no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario o consumidor, causado por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. **TURAVION** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiere infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenido en el mismo. Los usuarios **NO** podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago alguno, ya sea a concepto de daño emergente o por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. **TURAVION** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier circunstancia ajena a **TURAVION**, en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. **TURAVION** no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

18. DECLARACIÓN.

TURAVION rechaza la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA), comprometiéndose a revisar, detectar, denunciar y capacitar a sus trabajadores en la prevención de cualquier actividad turística de servicios propios o intermediados que involucren a menores de edad.

19. ARBITRAJE.

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos términos y condiciones y con los actos y contratos antes referidos, se resolverá mediante arbitraje, por un árbitro arbitrador que las partes designarán de común acuerdo, y a falta de acuerdo será nombrado por la justicia ordinaria, debiendo en tal caso recaer la designación en un abogado que se haya desempeñado como profesor de Derecho Civil en las Universidades de Chile o Católica de Santiago por un periodo no inferior a dos años. Se exceptúan las acciones de cobro de las sumas que el cliente adeude y que podrán ejercer ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. Se exceptúan de este arbitraje las acciones de cobranza que las empresas oferentes pudieren iniciar relacionadas con el precio de los bienes o servicios adquiridos en este sitio, las que se tramitarán ante los tribunales ordinarios de justicia.

20. REPRESENTANTES.

Para recibir cualquier presentación o reclamo relacionados con actos o contratos ejecutados o celebrados a través de este sitio, se designa a doña Natalia Sánchez, encargada de Control de Gestión y Calidad, domiciliada en Avenida Apoquindo N° 3000 Piso 11 Oficina, 1102, comuna de Las Condes, República de Chile.

21. DOMICILIO.

Se fija como domicilio de **TURAVION**, el ubicado en **Avenida Apoquindo N° 3000, Piso 11, Oficina 1102, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, República de Chile.**

22. PARA CONTACTARNOS.

Si tiene dudas sobre esta "**Declaración de Términos y Condiciones**", las prácticas de **TURAVION**, o sus operaciones con la página **www.turavion.com**, puede contactarnos a través de la sección "**Contáctenos**" de esta página.

Se deja constancia que estos "Términos y Condiciones" han sido otorgados por TURAVION, a la fecha de la compra efectuada por el pagador, al correo indicado por el mismo. Dejan sin efecto legal cualquier otros "Términos y Condiciones" otorgado con anterioridad, y han sido protocolizados a la fecha, en la Notaría de Santiago, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, bajo el protocolizado N° x, repertorio N° x de fecha xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.-

La información publicada en este sitio tiene derechos reservados y no pueden ser reproducidas sin autorización.



Certifico que el documento que antecede se protocolizó en esta Notaría con esta fecha y se anotó en el Libro Repertorio con el N° 1177-2021 Santiago, 26 de mayo de 20 21

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006. Verifique este documento en <http://www.notariafjc.cl> ingresando el siguiente código: **20210527122808AZ**