

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB TURAVION.COM

1. INFORMACIÓN GENERAL

El presente documento contiene los términos y condiciones aplicables al acceso por los usuarios a este sitio web (el “Sitio”) para informarse de los productos y servicios ofrecidos por Agencia de Viajes Turavion SpA, (la “Empresa”), así como de eventuales promociones y beneficios que pueda otorgar a sus clientes y/o al público en general; así como para contacto con sucursales y formularios de solicitud de cotización y de contacto de la Empresa y sus servicios emisivos, receptivos y de eventos. Asimismo, a través del Sitio se podrán gestionar reservas de visitas o reservas de contratación de servicios ofrecidos por la Empresa.

Estos términos aplican a todos los visitantes, usuarios y otros que accedan o utilicen el Sitio.

La mera visita al Sitio no impone al usuario obligación alguna, a menos que en el Sitio se implementen sistemas de contratación específicos en virtud de los cuales se requiera de manera explícita y expresa la aceptación o consentimiento del usuario, los que contendrán herramientas específicas para obtener y almacenar dicho consentimiento.

Sugerimos leer atentamente los siguientes términos y condiciones y, de ser necesario, almacenar o imprimir una copia de los mismos.

La Empresa podrá modificar en cualquier momento la información contenida en el Sitio, incluyendo la relacionada con los productos y servicios que comercializa, precios, condiciones y plazos de compra y de entrega de los mismos, formas de pago aceptadas, la realización, modificación y expiración de ofertas y promociones. Se deja expresa constancia que cierta información, como los precios de los productos y servicios comercializados por la Empresa, y la disponibilidad de los productos y servicios comercializados al precio informado, puede estar sujeta a variaciones diarias, incluso más de una dentro de un día, por lo que el precio informado en el Sitio podría variar al momento de consultarlo en la sucursal de la Empresa para adquirirlo. En caso de cotizaciones de productos y servicios, la cotización remitida por la Empresa respecto del precio y características del producto y/o servicio será vinculante para la

Empresa durante el tiempo de vigencia de la cotización. Expirado ese plazo, deberá solicitarse una nueva cotización.

2. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Empresa está comprometida con la protección de sus datos personales, por lo que entendemos que almacenar y manejar información de forma segura y confidencial es fundamental para que utilice el Sitio con confianza. Por ello, y conforme a la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, esta política detalla cómo la Empresa trata, protege y/o comunica los datos personales informados por los usuarios, o que la Empresa recolecta a través de herramientas técnicas o por medio de los canales que haya implementado o que implemente en el futuro, para permitirle al usuario titular de dichos datos personales controlar el uso que la Empresa hace de ellos.

2.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Agencia de Viajes Turavion SpA, RUT N° 80.989.400-2, con domicilio en Avenida Apoquindo 3000 Oficina 1102, comuna de Las Condes, Santiago – Chile, es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal obtenidos u/o recolectados a través del Sitio.

2.2 DATOS PERSONALES QUE PUEDEN RECOLECTARSE.

La Empresa puede recolectar los siguientes datos personales directamente de los usuarios a través de comunicaciones por sistemas de mensajería, de formularios de contacto, de solicitudes de cotización de productos y servicios, de agendamiento de servicios y otras interacciones:

- a) Datos identificativos: nombre, apellido, número de cédula de identidad o pasaporte.
- b) Datos de contacto: número de teléfono, domicilio y dirección de correo electrónico de contacto.
- c) Características personales: edad, género.
- d) Requerimientos especiales de los clientes, especialmente referidos a condiciones de salud, vacunación, condiciones especiales de alimentación, entre otros.

- e) Datos económicos y financieros: datos de su tarjeta o cuenta bancaria y su domicilio a efectos de facturación, cuando contrate un servicio de pago.
- f) Información de cookies o tecnologías similares: interacción y navegación por el Sitio y dirección IP.
- g) Datos relacionados con los productos y/o servicios cotizados.

2.3 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Empresa resguarda sus datos personales conforme a lo dispuesto por la Ley N° 19.628 sobre la Protección de la Vida Privada y sus normas complementarias. El usuario declara conocer y aceptar expresamente que la Empresa recolecta, almacena, comunica y trata datos personales en general, entre otros, con los siguientes fines:

- a) Para atención comercial, especialmente responder a consultas de los interesados respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Empresa, otorgar información sobre horarios de funcionamiento de sus locales y, en general, para recibir y responder a consultas y reclamos de los usuarios.
- b) Para efectuar seguimiento comercial de los productos y/o servicios contratados por usuarios (postventa), incluyendo la evaluación de la calidad de la información entregada y de los productos y/o servicios contratados, ya sea por medio de cuestionarios, encuestas u otros mecanismos.
- c) Para efectuar análisis estadísticos de la información recolectada, la que en todo caso se realiza anonimizando los datos personales de los usuarios.
- d) Para poder comunicar a clientes y usuarios información sobre sus productos y servicios, así como la realización de ofertas, concursos y promociones.
- e) Para comunicar alertas de seguridad de productos y servicios.
- f) Para el agendamiento de visitas y recordatorios sobre ellas.
- g) Para realizar acciones de publicidad y marketing.

2.4 COMUNICACIONES A TERCEROS

La Empresa podrá comunicar los datos personales recolectados a sus sociedades relacionadas y a terceros como aerolíneas, hoteles, servicios de transporte de pasajeros, financieras, aseguradoras, proveedores tecnológicos, salones de eventos, agencias de marketing, encuestadoras y otras que colaboren en la operación o prestación de servicios, siempre resguardando su confidencialidad.

No se comercializarán los datos personales de los usuarios del Sitio ni se comunicarán a terceros distintos de los informados previamente.

2.5 DERECHOS DE LOS TITULARES

La normativa de protección de datos personales le reconoce a sus titulares los siguientes derechos relativos a sus datos de carácter personal, los que podrán ser ejercidos por el titular en cualquier momento:

- a) **Derecho de acceso:** El titular podrá solicitar a la Empresa que le informe sobre sus datos personales que son objeto de tratamiento, y las características del tratamiento que se realiza sobre ellos.
- b) **Derecho de rectificación:** El titular podrá solicitar a la Empresa que modifique o enmiende sus datos personales, cuando sean inexactos, desactualizados, incompletos o induzcan a error.
- c) **Derecho de supresión:** El interesado podrá solicitar a la Empresa, que suprima o elimine sus datos en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieran caducos.
- d) **Derecho de oposición al tratamiento:** El titular podrá solicitar a la Empresa que cese el tratamiento de sus datos personales. Además, el titular podrá revocar en cualquier momento la autorización conferida a la Empresa para efectuar tratamiento de sus datos personales, sin perjuicio de que dicho ejercicio no tendrá efecto retroactivo.

Usted puede solicitar en cualquier momento el ejercicio de estos derechos escribiendo a sugerencias@turavion.com. Turavion responderá dentro de los plazos legales correspondientes.

3. POLÍTICA DE COOKIES

- a) **Definición.** Las cookies son pequeños códigos informáticos que se insertan por los sitios web y las aplicaciones de terceros en el navegador del usuario, con distintas finalidades, tales como efectuar su reconocimiento, personalizar contenidos, efectuar análisis de tráfico y personalizar y mejorar la experiencia de navegación.
- b) **Tipos de cookies utilizadas.** En el Sitio se utilizan los siguientes tipos de cookies:
 - (i) **Técnicas:** necesarias para la operación del Sitio, son esenciales y no pueden rechazarse.

- (ii) De personalización: utilizadas para recordar las preferencias de navegación del usuario en el Sitio.
- (iii) Analíticas: para conocer el comportamiento de los usuarios en el Sitio.
- (iv) Publicitarias y de publicidad conductual: permiten exhibir publicidad, ya sea propia o de terceros, vinculada a las preferencias e intereses del usuario.

c) Cookies de terceros. La Empresa puede utilizar servicios de terceros como Google Analytics, Google Tag Manager, Meta Pixel u otros similares para medir audiencias y comportamiento en el Sitio. Estos servicios pueden instalar cookies propias en su navegador.

d) Configuración y rechazo. El usuario puede configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies. Sin embargo, esto podría afectar la funcionalidad del Sitio. Más información sobre cómo administrar las cookies está disponible en los sitios de soporte de los principales navegadores de Internet.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del Sitio incluyendo textos, logotipos, marcas, imágenes, gráficas, videos, documentos y diseños son propiedad de la Empresa o de sus licenciantes, y están protegidos por la legislación nacional e internacional. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.

5. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

a) Exactitud de la información. La Empresa procura que la información del Sitio sea precisa y actualizada, pero no garantiza que sea completa o libre de errores. Las imágenes, precios, promociones, disponibilidad de servicios y condiciones pueden variar según y están sujetas a cambios sin previo aviso.

b) Enlaces a terceros. El Sitio puede contener hipervínculos a otros sitios que no son operados por la Empresa. Respecto de ellos, la Empresa no se responsabiliza por el contenido, exactitud o políticas de privacidad de dichos sitios.

6. CONDUCTA DEL USUARIO

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado del Sitio, por lo que no podrá emplearlo con fines ilícitos, ni intentar vulnerar su seguridad, infraestructura o sistema de recolección de datos.

7. MODIFICACIONES

La Empresa se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones y/o cualquier contenido del Sitio sin previo aviso. Le recomendamos revisar periódicamente este documento.

8. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Cualquier conflicto o controversia que surja en relación con este Sitio se regirá por las leyes de la República de Chile.

9. CONTACTO

Para dudas, consultas o ejercicios de derechos, puede contactarnos en:

Correo: sugerencias@turavion.com

Teléfono: (+56 2) 2330 0800

Dirección: Avenida Apoquindo 3000 Oficina 1102, Las Condes, Santiago – Chile

10. VIGENCIA

Estos términos y condiciones, incluyendo su política de privacidad y tratamiento de datos personales, están vigentes de su fecha de publicación. En caso de modificarse, se informará oportunamente en el Sitio.

Santiago de Chile, agosto de 2025.