

POLÍTICA DE RESERVAS Y ANULACIONES

Por favor, antes de confirmar su reserva lea atentamente las condiciones de reservas y anulaciones.

- Los servicios en altura implican riesgos para la salud en caso de presentar mal de altura (Puna). Debido a esto, pasajeros con ciertas condiciones físicas o de salud no deben realizar estos servicios. Entre ellos se encuentran:
 - Embarazadas en cualquier edad de gestación.
 - Adultos mayores (65 años o más).
 - Enfermos Cardíacos, Pulmonares, Hipertensos no controlados, con antecedentes de Embolia, Accidentes Vasculares, Edema pulmonar o cerebral o cualquier enfermedad grave que involucre el sistema respiratorio o circulatorio.
- La empresa se guarda el derecho de no llevar pasajeros en estas condiciones ni a niños menores de 6 años a las excursiones al salar de Uyuni o menores de 8 años para los servicios en altura superior a los 4.500 msnm en Chile.
- Los conductores y guías de la empresa no son médicos, frente a cualquier situación no pueden administrar medicamentos a los pasajeros.
- Debido a esto siempre se recomienda realizar los tours de altura comenzando por el menos alto, en caso de viajar a Bolivia el pasajero tiene el deber de saber si tiene mal de altura, esto habiendo estado o yendo a altura sobre 4.500 msnm antes de viajar, en caso de si tener mal de altura debe solicitar a un médico especialista su opinión antes de realizar el tour a Bolivia.
- La empresa no se hace responsable por pasajeros que tengan las condiciones antes mencionadas y decidan viajar de todas formas.
- Los servicios contratados son válidos para la fecha y hora y lugar señalados en el Voucher que se le enviará al confirmar su reserva, en caso de que el pasajero no se encuentre en el lugar o no llegara al lugar citado a la hora indicada, independiente del motivo de esto, pierde el valor total del servicio, solo se aceptaran anulaciones o cambios con la siguiente referencia según corresponda:
 - 4 horas antes de la salida del servicio/tour cuando este comienza por la tarde.
 - 4 horas antes del cierre de la oficina (20:00 horas) en caso de tours de madrugada o que comiencen al día siguiente antes del mediodía.

- 48:00 horas antes del servicio en caso de ser un tour a Bolivia.
- En caso de realizar cancelaciones o modificaciones con más de 72 horas de anticipación, estas pueden realizarse por correo electrónico, si la anticipación es menor, deberá ser anulación presencial en nuestra oficina.
- En caso de cancelar el servicio, se devolverá el 85% del valor total de este, en caso de ser el primer cambio, no se realizará recargo, solo se aceptará hasta un segundo cambio de fecha por servicio.
- En caso de ser un servicio que incluya hoteles, se descontará primero el valor de la multa hotelera en caso de que corresponda, luego se realizará la devolución del 85% del valor total del servicio.
- La empresa no subirá pasajeros a los vehículos que se encuentren bajo la influencia del alcohol o cualquier sustancia que afecte visiblemente su comportamiento o que comprometa la seguridad de los demás integrantes del servicio o del personal, esto sin devolución del valor pagado.
- Se les solicita no llevar pertenencias de valor así como artículos delicados a los tours, además de velar por sus pertenencias, la empresa no se hará responsable por pérdidas o daños ocurridos por negligencias por parte del pasajero.
- La empresa se guarda el derecho de modificar horarios, rutas o cancelar servicios por condiciones climáticas adversas, problemas políticos o condiciones ajenas a la empresa que impidan la normal realización de este, en caso de que la empresa cancelar la devolución será del 100%.
- Los valores descritos no incluyen las entradas a los parques nacionales, algunos de estos cuentan con descuentos para niños, tercera edad, pasajeros chilenos o estudiantes, al pagar sus entradas directamente deben mostrar alguna credencial que acredite que merecen el descuento directamente al pagar, los valores de las entradas descritos en los programas son referenciales (pueden subir según el criterio de cada parque nacional o reserva natural).
- Sólo se confirman reservas previo pago del 15% del valor del servicio para los tours regulares/ compartidos en caso de ser tours con hoteles deben pagar el 50%, la diferencia debe ser pagada en efectivo Dólares o pesos chilenos dependiendo de la cotización del día, máximo 48 hrs antes del viaje en Chile o Bolivia.

RESERVATION AND CANCELLATION POLICY

Please read the booking and cancellation conditions carefully before confirming your reservation.

- High-altitude services pose health risks in the event of altitude sickness (altitude sickness). Therefore, passengers with certain physical or health conditions should not use these services. These include:
 - Pregnant women at any stage of pregnancy.
 - Older adults (65 years or older).
 - Patients with heart disease, lung disease, uncontrolled hypertension, a history of embolism, stroke, pulmonary or cerebral edema, or any serious illness involving the respiratory or circulatory system.
- The company reserves the right not to take passengers in these conditions or children under 6 years of age on excursions to the Uyuni salt flats or children under 8 years of age for services at altitudes above 4,500 meters above sea level in Chile.
- The company's drivers and guides are not doctors; they cannot administer medication to passengers in any situation.
- For this reason, it is always recommended to start high-altitude tours from the lowest point. If traveling to Bolivia, passengers have the responsibility to know if they are susceptible to altitude sickness, having been or going to altitudes above 4,500 meters above sea level before traveling. If they are susceptible to altitude sickness, they should seek the opinion of a specialist doctor before undertaking the tour to Bolivia.
- The company is not responsible for passengers who have the aforementioned conditions and decide to travel anyway.
- The contracted services are valid for the date, time, and location indicated on the voucher that will be sent to you upon confirmation of your reservation. If the passenger is not present at the location or fails to arrive at the designated location at the indicated time, regardless of the reason, the total value of the service will be forfeited. Cancellations or changes will only be accepted with the following reference, as applicable:
 - 4 hours before the departure of the service/tour when it starts in the afternoon.
 - 4 hours before the office closes (8:00 PM) in the case of early morning tours or tours that start the next day before noon.
 - 48:00 hours before the service in the case of a tour to Bolivia.

- In case of cancellations or modifications made more than 72 hours in advance, these can be done by email; if the advance notice is less than 72 hours, the cancellation must be done in person at our office.
- In case of cancellation of the service, 85% of the total value will be refunded; if it is the first change, there will be no surcharge, but only up to a second date change per service will be accepted.
- If the service includes hotels, the hotel penalty fee will be deducted first, if applicable, and then 85% of the total service cost will be refunded.
- The company will not allow passengers onto vehicles who are under the influence of alcohol or any substance that visibly affects their behavior or compromises the safety of other members of the service or staff, without a refund of the amount paid.
- Se les solicita no llevar pertenencias de valor así como artículos delicados a los tours, además de velar por sus pertenencias, la empresa no se hará responsable por pérdidas o daños ocurridos por negligencias por parte del pasajero.
- Passengers are asked not to bring valuables or fragile items on tours. In addition to taking care of their belongings, the company will not be responsible for losses or damages caused by negligence on the part of the passenger.
- The prices listed do not include entrance fees to national parks. Some of these parks offer discounts for children, seniors, Chilean citizens, or students. When paying for your tickets directly, you must show proof of eligibility for the discount. The entrance fees listed in the programs are for reference only (they may increase according to the criteria of each national park or nature reserve).
- Reservations are only confirmed upon payment of 15% of the service value for regular/shared tours. For tours with hotels, 50% must be paid; the difference must be paid in cash (US dollars or Chilean pesos, depending on the exchange rate of the day) no later than 48 hours before the trip in Chile or Bolivia.

POLÍTICA DE RESERVAS E CANCELAMENTOS

Por favor, leia atentamente as condições de reserva e cancelamento antes de confirmar sua reserva.

- Os serviços em grandes altitudes apresentam riscos à saúde em caso de mal de altitude. Portanto, passageiros com determinadas condições físicas ou de saúde não devem utilizar esses serviços. Essas condições incluem:
 - Mulheres grávidas em qualquer fase da gravidez.
 - Adultos mais velhos (65 anos ou mais).
 - Pacientes com doença cardíaca, doença pulmonar, hipertensão não controlada, histórico de embolia, acidente vascular cerebral, edema pulmonar ou cerebral, ou qualquer doença grave que afete o sistema respiratório ou circulatório.
- A empresa reserva-se o direito de não aceitar passageiros nessas condições, ou crianças menores de 6 anos de idade, na excursão ao Salar de Uyuni, ou menores de 8 anos de idade para serviços em altitudes acima de 4.500 metros acima do nível do mar no Chile.
- Os motoristas e guias da empresa não são médicos; eles não podem administrar medicamentos aos passageiros em nenhuma situação.
- Por esse motivo, recomenda-se sempre iniciar os passeios em altitudes elevadas a partir do ponto mais baixo. Ao viajar para a Bolívia, os passageiros têm a responsabilidade de verificar se são suscetíveis ao mal da altitude, tendo estado ou planejando estar em altitudes acima de 4.500 metros acima do nível do mar antes da viagem. Caso sejam suscetíveis ao mal da altitude, devem consultar um médico especialista antes de iniciar a viagem à Bolívia.
- A empresa não se responsabiliza por passageiros que apresentem as condições mencionadas e decidam viajar mesmo assim.
- Os serviços contratados são válidos para a data, horário e local indicados no voucher que será enviado após a confirmação da sua reserva. Caso o passageiro não esteja presente no local ou não compareça no local designado no horário indicado, independentemente do motivo, o valor total do serviço será perdido. Cancelamentos ou alterações serão aceitos somente com a seguinte referência, conforme aplicável:
 - 4 horas antes da partida do serviço/excursão, quando este começa à tarde.
 - 4 horas antes do encerramento do escritório (20h00) no caso de visitas guiadas de manhã cedo ou visitas que comecem no dia seguinte antes do meio-dia.
 - 48 horas antes da cerimônia, no caso de uma excursão à Bolívia.

- Em caso de cancelamentos ou alterações com mais de 72 horas de antecedência, estes podem ser feitos por e-mail; se o aviso prévio for inferior a 72 horas, o cancelamento deverá ser feito pessoalmente em nosso escritório.
- Em caso de cancelamento do serviço, 85% do valor total será reembolsado; se for a primeira alteração, não haverá cobrança adicional, sendo aceitas apenas até uma segunda alteração de data por serviço.
- Caso o serviço inclua hospedagem, a taxa de penalidade do hotel será deduzida primeiro, se aplicável, e então 85% do custo total do serviço será reembolsado.
- A empresa não permitirá o embarque de passageiros em seus veículos que estejam sob a influência de álcool ou qualquer substância que afete visivelmente seu comportamento ou comprometa a segurança de outros membros da equipe ou do serviço, sem o reembolso do valor pago.
- Solicita-se aos passageiros que não levem objetos de valor ou frágeis nos passeios. Além de cuidarem de seus pertences, a empresa não se responsabilizará por perdas ou danos causados por negligência do passageiro.
- Solicita-se aos passageiros que não levem objetos de valor ou frágeis nos passeios. Além de cuidarem de seus pertences, a empresa não se responsabilizará por perdas ou danos causados por negligência do passageiro.
- Os preços indicados não incluem as taxas de entrada nos parques nacionais. Alguns desses parques oferecem descontos para crianças, idosos, cidadãos chilenos ou estudantes. Ao pagar seus ingressos diretamente, você deverá apresentar comprovante de elegibilidade para o desconto. As taxas de entrada listadas nos programas são apenas para referência (podem sofrer alterações de acordo com os critérios de cada parque nacional ou reserva natural).
- As reservas só serão confirmadas mediante o pagamento de 15% do valor do serviço para passeios regulares/compartilhados. Para passeios com hospedagem, o pagamento de 50% é obrigatório; a diferença deverá ser paga em dinheiro (dólares americanos ou pesos chilenos, dependendo da taxa de câmbio do dia) até 48 horas antes da viagem, no Chile ou na Bolívia.