



Política de Reserva

CONDICIONES GENERALES

El contenido de este sitio web pertenece a Caribbean Chile S. A. El mismo, está protegido por leyes mundiales de copyright y su uso tiene derechos reservados por lo que su contenido no puede ser utilizado ni reproducido sin autorización. El acceso y uso de www.caribbeanchile.cl se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación y por la legislación que se aplique en la República de Chile.

En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio web, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación. 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.caribbeanchile.cl entre los usuarios y Caribbean Chile.

CONDICIONES GENERALES: Será requisito necesario para la adquisición de

productos y servicios ofrecidos en este sitio web, la aceptación de las presentes condiciones. Se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el solo hecho de la aceptación explícita de estos en el momento del pago. La aceptación de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en el sitio web y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un "clic" en el elemento respectivo "Acepto los términos y condiciones del sitio web".

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.

Toda aceptación de oferta realizada por medio de este sitio web quedará sujeta a la condición suspensiva de que Caribbean Chile valide la transacción, después de verificar que existe la disponibilidad de espacios aéreos y/o terrestres y ii) que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario. En consecuencia, toda operación que se efectúe en este sitio web, la confirmación, validación o verificación por parte de Caribbean Chile, será requisito para el perfeccionamiento del contrato.

En los contratos ofrecidos por medio de este sitio web, Caribbean Chile informará, 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 si éste será accesible al consumidor.

El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indican en este sitio web, para efectuar una compra o para contratar un servicio, equivale a aceptar que efectivamente Caribbean Chile ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este número.

Caribbean Chile indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

PROCESO DE COMPRA:

- Nuestros precios incluyen impuestos y cargo por servicios.
- Ofertas sujeto a stock de cupos por destino para vuelos, hoteles, paquetes, cruceros y circuitos.
- 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 Caribbean Chile.
- 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, Caribbean Chile 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: Los servicios ofrecidos, salvo que se señale una forma diferente serán pagados, según las condiciones comerciales vigentes. Los intereses, impuestos, comisiones u otros cargos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerán de las condiciones que el cliente haya pactado con cada banco o emisor de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar modalidad de compra en cuotas. Si el comprador del servicio no es uno de los pasajeros y la compra es realizada con tarjeta de crédito o débito, por seguridad se solicitarán más antecedentes antes de confirmar la compra.

Para su seguridad caribbeanchile.cl podrá limitar el número máximo de compras que un cliente puede realizar durante un mismo día.

Caribbean Chile 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.

SERVICIOS: Los servicios ofrecidos no permiten cambio ni devolución por parte de los proveedores. Sin embargo, cualquier devolución total o parcial que realice el/los proveedor/es voluntariamente, por los servicios que no hayan sido utilizados, se entregará al cliente de forma posterior y descontadas las multas impuestas por los proveedores.

Caribbean Chile 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, Caribbean Chile, carece de responsabilidad sobre la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias que de ello se deriven.

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 Chile, por un periodo no inferior a dos años. Se exceptúan las acciones de cobro de las sumas que el cliente adeude y que podrían ejercerse ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. Se exceptúan de este arbitraje las acciones de cobranza que las empresas oferentes pudieran iniciar relacionadas con el precio de los bienes o servicios adquiridos en este sitio web, las que se tramitarán ante los tribunales ordinarios de justicia.

CLASIFICACIÓN DE PASAJEROS: Existen tres tipos de pasajeros: Adultos, niños e infantes. El rango de edad para la definición de cada uno dependerá de la política establecida por cada uno de los servicios (línea aérea, hotelería,

excursión, traslados, cruceros y otros servicios). Y pueden diferir entre los servicios.

Es necesario considerar la edad de los menores al momento de salir e ingresar al país visitado: es importante revisar las edades que tendrán los menores durante el viaje, de acuerdo a la categoría definida por los operadores terrestres y líneas aéreas; de este modo evitarás posibles costos por diferencias de tarifas en caso de existir cambios de categorización en los menores durante el viaje. Los menores deben tener la edad informada por el cliente al momento de volver del viaje.

DOCUMENTACIÓN: Es deber de quienes viajan informarse sobre la documentación necesaria para realizar el viaje. Infórmate con tiempo si necesitas pasaporte, visa, vacunas u otras exigencias tanto para el destino como para los países donde tu vuelo hace escala. Todos los pasajeros (Adultos, Niños e Infantes) deberán mantener vigente, durante todo el período de duración del viaje (ida y vuelta), en perfecto estado y con más de seis meses anteriores al vencimiento, los documentos necesarios para realizar el viaje:

1. Cédula de Identidad
2. Pasaporte, para los países que fuera requerido.
3. Visa en los casos que fuera requerida, para países en tránsito y países de destino.

Es responsabilidad del pasajero consultar en la embajada o consulado respectivo; ya sea del país en tránsito o del país de destino, sobre los requisitos y condiciones especiales de ingreso en la época programada para el viaje.

Caribbean Chile 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 anteriormente.

VIAJES CON MENORES DE EDAD:

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.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMOS: El usuario o cliente podrá enviar su reclamo a través nuestro servicio de Post Venta. El cliente debe enviar el detalle del inconveniente. Esta área se contactará con el usuario o cliente para entregar una solución, Servicio al Cliente de Caribbean Chile, cuenta con un plazo de resolución de 13 días hábiles.

CONDICIONES DE COMPRA PASAJES AÉREOS Y SEGUROS DE ASISTENCIA EN VIAJE EN:

Estas condiciones rigen exclusivamente para compra y reserva de pasajes aéreos y seguro de asistencia en viajes.

Precios y tasas de embarque están sujetos a cambios por parte de las líneas aéreas y de los gobiernos respectivos, sin previo aviso. La aceptación de los programas está sujeta a confirmación que, en caso de ser necesaria, se efectuará mediante comunicación directa con Caribbean Chile. Se pueden comprar pasajes aéreos hasta un máximo de 7 pasajeros en una única compra. Si necesita hacer reservas para un grupo mayor, por favor contáctese a nuestros ejecutivos de venta.

La información de los pasajeros podrá ser almacenada en nuestra base de datos. Recuerda que el nombre del pasajero debe coincidir en el ticket aéreo con el primer nombre registrado en su documento de viaje, si no se cumple con esta condición, las líneas aéreas se reservan el derecho a denegar el embarque de dicha persona.

SERVICIO MENOR NO ACOMPAÑANDO: este servicio no se vende en el sitio web de Caribbean Chile. Si lo requieres debes contratarlo a través de nuestras ejecutivas, puesto implica costos adicionales y están sujetos a disponibilidad (restricción de cantidad de menores no acompañados por vuelo).

NECESIDADES ESPECIALES: Dichos servicios no se venden el sitio web de Caribbean Chile. Pasajeros con necesidades especiales deben comprar su ticket aéreo a través de nuestras ejecutivas, los servicios se piden directo a la línea aérea y muchas veces implican costos adicionales.

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.

EQUIPAJE: Infórmate sobre las condiciones y cantidad de kilos permitidos en el equipaje registrado en bodega y el equipaje de mano de cada línea aérea. Caribbean Chile no se responsabiliza por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros ya sea por servicios contratados a través de la intermediación de la empresa o tomados individualmente por el pasajero. Te recomendamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de los riesgos mencionados.

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 podrá 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 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.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES: Los tickets aéreos no permiten cambios ni devoluciones. No son reembolsables, cancelables ni endosables. Todo posible cambio y devolución está sujeto a las políticas de la aerolínea, si ésta lo permitiese, se informa que podrá cobrar multas por cambios y devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa comprada ya no estuviere disponible. Adicionalmente Caribbean Chile no será responsable del incumplimiento, demora y/o cancelación del servicio, como resultado de un caso fortuito, 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 contratado.

CANCELACIONES, RETRASO DE VUELO Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE: Las líneas aéreas podrán realizar de manera unilateral y sin previa información: cancelaciones, reprogramaciones, retraso de vuelo y denegación de embarque. Estas situaciones son ajenas a cualquier acción o conocimiento de Caribbean Chile por lo que se libera de toda responsabilidad frente a estos eventuales cambios.

ASIGNACION DE ASIENTOS: La asignación de asiento se realiza según las condiciones y regulaciones de las aerolíneas. En ocasiones las aerolíneas realizan cobros adicionales por posiciones preferenciales.

CAMBIOS DE RUTA: No están permitidos por las líneas aéreas.

CAMBIO DE NOMBRE: No están permitidos por las líneas aéreas. Si existiese un error de tipeo en el nombre ingresado por el cliente, las líneas aéreas podrán cobrar una multa por rectificarlo.

ESTADÍA MÁXIMA: Cada aerolínea tiene condiciones diferentes por estadías máximas.

STOP OVER: Por lo general las tarifas promocionales y/o económicas no permiten Stop Over (bajarse del avión en alguna escala entre origen y destino, y quedarse en la ciudad donde el vuelo hizo escala, para luego, retomar el vuelo a destino final). Se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

CONDICIONES DE COMPRA DE PAQUETES VACACIONALES, HOTELES, EXCURSIONES Y OTROS SERVICIOS EN www.caribbeanchile.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. 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. Caribbean Chile, no se hace responsable por las alteraciones en los itinerarios de las líneas aéreas. Los servicios denominados “de cortesía” como: tours, seguros, desayunos, snacks, comisión por gestión de agencia y gastos aéreos, no serán reembolsables al pasajero, salvo si ocurriese un hecho imputable a la agencia que impida la prestación normal de estos servicios.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES: Los servicios incluidos no permiten cambios, ni devoluciones por parte de los proveedores. Adicionalmente Caribbean Chile no será responsable del incumplimiento, demora y/o cancelación del servicio, como resultado de un caso fortuito, 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 programa contratado. Al realizar la reserva de una estadía en un establecimiento, se aceptan sus políticas de cancelación y de la no presentación (NO SHOW), así como otras restricciones adicionales del hotel. Las condiciones generales de cancelación están disponibles en el sitio web del establecimiento y en el proceso de compra de Caribbean Chile, éstas se muestran al momento de realizar la reserva. Consulta los datos de cada habitación para ver las condiciones antes de realizar la compra.

NO SHOW: En el caso de no presentación del pasajero, se efectuará el cobro de acuerdo a la política de cancelación establecida por cada proveedor. CHECK-IN/CHECK-OUT: Los días de alojamiento hoteleros se cuentan desde las dieciséis (16:00) horas hasta las diez (12:00) horas del día siguiente, independiente de la hora de llegada, salida y de utilización completa o fraccionada del servicio. Podrán existir cobros antes y después de estos horarios; infórmese sobre la opción y tarifa de Early Check In (llegada anticipada) y Late Check Out (salida después del horario) las cuales son un cargo adicional.

En algunos destinos existe la posibilidad de que tengas que pagar un impuesto en el mismo hotel, lo que será informado durante el proceso de reserva. Los precios de los hoteles en caribbeanchile.cl son sólo válidos para venta en línea.

HABITACIONES: La habitación doble estándar estará compuesta por una o dos camas, según disponibilidad del hotel al momento del registro, al igual que las cunas y camas adicionales. Las habitaciones triples y cuádruples estarán compuestas por camas individuales, más un sofá cama o una cama 1 Plaza, abatible, o sólo 2 camas. Infórmese sobre las condiciones particulares en el hotel elegido.

ASPECTOS PARTICULARES

** Cuba:

- Para reservar los Ticket aéreos internos en Cuba como los Cayos, se necesita obligadamente Nombre

Completo del pasajero, Fecha de Nacimiento, Numero de Pasaporte y Nacionalidad.

** Información de emisión Copa:

- Mínimo de estadía: 4 días. Máximo de estadía: 21 días.
- Tarifas no permiten devolución. Tarifas no permiten cambios de nombre.
- Sólo permite cambio de fecha aplicando penalidad de USD 150 más diferencia de tarifa si es necesario.
- Permite 1 Stop en PTY.
- Los impuestos son netos no comisionables.

** Información de emisión de LAN Chile:

- Para reservar se necesita obligadamente Nombre, Apellido y Número de pasaporte.
- Reserva aérea se cae en 12 horas una vez tomada esta.
- Tarifas no permiten devolución.
- Una vez emitida la reserva no permite cambio de nombre.
- Sólo permite cambio de fecha aplicando penalidad y diferencia de tarifa si es necesario.

IMPORTANTE:

Con respecto a los vuelos internos en Destino Cayo Coco - Cayo Guillermo, actualmente existe inestabilidad en la programación de los vuelos y sus horarios, a partir de mediados de diciembre pasado tenemos problemas en los vuelos y por el momento no tenemos fecha de regularización de esta operación. Se sugiere reservar Cayo Santa María o realizar este tramo en servicio terrestre duración aproximadamente 08 horas. En caso de tener problemas en destino lamentamos las molestias, pero es responsabilidad de la Línea aérea Local.