

POLÍTICA Y CONDICIONES DE RESERVA

PROCEDIMIENTO DE RESERVA Y CANCELACIÓN DE SERVICIO

1. Un ejecutivo se comunicará con el cliente (pasajero) para realizar la confirmación de la reserva solicitada.
2. Al momento de realizar su reserva debe tener en consideración los siguientes:
 - Al momento de solicitar una reserva el ejecutivo realizará una cotización y será enviada a su correo y /o WhatsApp.
 - Se considera como equipaje por pasajero, métela de 23 kilos máximo y bolso de mano
 - La reserva es válida para la fecha y hora señalada por el cliente.
 - La hora de llegada del vehículo al domicilio de retiro puede variar, diez (10) minutos antes y en un rango no mayor a quince (15) minutos después de la hora programada
 - Es responsabilidad del pasajero cumplir con el itinerario programado, debiendo estar disponible en el lugar y a la hora acordada al momento de realizar la reserva.
 - Todo pasajero que no se presente en el horario confirmado de su traslado o no se logra tener contacto vía telefónica y WhatsApp perderá su reserva sin derecho a reembolso o al cambio de otro servicio.
 - El tiempo de espera que mantendrá el móvil desde el origen asignado por el pasajero es de quince (15) minutos desde la hora programada, de lo contrario si se aplaza más del tiempo de espera se realizará una recarga adicional con un valor de \$15.000 por hora.
 - El tiempo de espera que mantendrá el móvil para un servicio desde Aeropuerto es de ciento veinte (120) minutos desde la hora de su aterrizaje.
3. La empresa se reserva el derecho de cambiar el tipo de vehículo según disponibilidad de la flota o por motivos de fuerza mayor, manteniendo siempre la condición del servicio contratado según el detalle de la reserva.

4. En caso de anulación de pasajes, la empresa se reserva el derecho de retener un porcentaje del valor del servicio, dependiendo de las condiciones de anulación:
 - Con un mínimo de veinticuatro (24) horas antes del traslado programado, se realiza la devolución del 100% del valor asociado a su servicio (cargos propios de sistemas de pago (Transbank). También puede reagendar su reserva.
 - En el caso de cancelación del servicio con un mínimo de cinco (5) horas antes del traslado programado, se retiene el 20% del valor asociado a su servicio, lo que implica la devolución del 80% valor servicio.
 - Si la cancelación del servicio es menor de cinco (5) horas antes del traslado programado se retiene el 100 % del valor asociado a su servicio (NO CONTEMPLA DEVOLUCIÓN DE DINERO).
 - Las devoluciones de dinero por anulación de pasajes son procesadas con un tiempo máximo de tres (3) a cinco (5) días hábiles.
5. Cada pasajero al momento de realizar su reserva tiene el derecho a cierta cantidad de equipaje con las condiciones del servicio contratado tales como;
 - **Servicio exclusivo 1 a 3 pasajeros:** Para este servicio contratado el equipaje permitido está sujeto a la capacidad del portamaletas del móvil asignado.
 - **Servicios exclusivo 4 a 7 pasajeros :** Para este servicio contratado el equipaje permitido está sujeto a la capacidad del portamaletas del móvil asignado (MAXIMO DE 7 PASAJEROS EN VAN).
 - El equipaje de mano es de entera responsabilidad del pasajero. En caso de olvido de alguna pertenencia comunicarse al correo Y /o WhatsApp operaciones@fralivantur.cl o a nuestro número +569 39526227 con el propósito de coordinar la devolución del artículo olvidado.
6. Fralivantur, no se hace responsable por la información ingresada del pasajero al momento de la compra a través de la página web (error, modificación de origen o destino).

7. Para realizar una reserva tenemos como política los siguientes ítems.

- Al realizar la compra de su reserva mediante Correo y/o WhatsApp tiene un mínimo de ocho (8) horas de anticipación a su recogida.
- De requerir la reserva con un horario menor, debe realizar previa consulta por capacidad o disponibilidad.

Para Fralivantur es importante tener la mejor comunicación con nuestros clientes, lo cual nos preocupamos de estar monitoreando las reservas programadas y entregar un excelente servicio. Gracias por preferir y entregar su confianza a nuestra empresa de transporte y servicios FRALIVANTUR.



FraliVanTur.cl