

CONDICIONES GENERALES

VIAJES VAM

Condiciones de anulación

Las condiciones de anulación rigen específicamente para este programa, en el contexto de la pandemia mundial por Covid-19 (SARS-CoV-2).

Cualquier pasajero que contrate nuestros servicios relacionado a la compra de un paquete turístico NACIONAL, deberá estar sujeto a las siguientes condiciones:

- Podrá desistir de viajar desde el día de la compra del paquete hasta 30 días antes de la fecha de inicio del viaje. En dicho caso se le restituirá el 90% del valor del paquete, descontando el fee (*) de agencia o reserva.
- Podrá desistir de viajar entre los días 29 y 08 previos al viaje. En dicho caso se le restituirá el valor del paquete menos el 30% del pago y descontando el fee (*) de agencia o reserva.
- Podrá desistir de viajar entre los días 07 y 0 (cero) previos al viaje. En dicho caso, se le restituirá el valor del paquete menos el 70% del pago y descontando el fee (*) de agencia o reserva.

RAPA NUI

- En el caso de Rapa Nui - Isla de Pascua, podrá desistir de viajar desde el día de la compra del paquete hasta 46 días antes de la fecha de inicio del viaje. En dicho caso se le restituirá el 80% del valor del paquete, descontando el fee (*) de agencia o reserva.
- En caso de desistir entre los días 45 y 30 previos al viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 70% del pago y descontando el fee (*) de agencia o reserva.
- En caso de desistir entre los días 29 y 15 previos al viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 80% del pago y descontando el fee (*) de agencia o reserva.

- Al desistir entre los días 14 y 0 (cero) antes del viaje, se le restituirá el valor del paquete menos el 90% del pago y descontando el fee (*) de agencia o reserva.

** El fee de agencia o reserva, se refiere al importe cancelado directamente en la agencia de viajes, y corresponde al servicio, disposición y asesoría entregado por el agente en el momento de la reserva o compra del viaje, por lo que pasa a ser un servicio realizado no reembolsable.*

Importante:

Las condiciones de anulación antes descritas, quedaron vigentes a todo evento, independiente de las condiciones sanitarias derivadas de la pandemia por Covid-19 (SARS-CoV-2), por lo que, en caso de suspensión de un viaje por motivos de pandemia, Novojet Chile ofrecerá en todo momento la reprogramación o postergación de este, no siendo una alternativa la anulación fuera del marco de las condiciones antes estipuladas.

Medidas especiales

- El pasajero se compromete en cumplir todos las medidas y protocolos sanitarios establecidos por la autoridad correspondiente, junto con ser responsable en el cuidado de su salud e higiene (lavado frecuente de manos, uso de mascarilla y distanciamiento social, entre otros que la autoridad estime durante el periodo de pandemia).
- El pasajero será responsable de gestionar los documentos necesarios para los viajes interregionales que la autoridad sanitaria determine, como Pasaporte Sanitario (www.c19.cl) y Permiso Temporal Para Traslado Interregional (www.comisariavirtual.cl), o el que fuere necesario según la autoridad.
- En el supuesto que Novojet Chile, con

carácter excepcional, se vea obligado a cambiar el establecimiento de alojamiento, la fecha de inicio del viaje y/o el medio de transporte a utilizar, o anular el viaje, se le ofrecerá la reprogramación de este o se hará la devolución correspondiente.

- De acuerdo a la información incluida en cada uno de nuestros programas, los vuelos, fechas y horarios, están sujetos a cambios de acuerdo a la indicación por parte de las líneas aéreas, y no será responsabilidad de Novojet Chile los cambios que se realicen y que pudiesen afectar los vuelos de conexión de los pasajeros que viajan a otras ciudades de origen, por lo que se recomienda al pasajero realizar reservas en vuelos de conexión con tarifas que permitan modificar vuelos, horarios y/o fechas de viaje, si fuese necesario.
- Será de exclusiva responsabilidad del pasajero y/o agencia de viaje, la correcta entrega e ingreso de la información al momento de realizar la reserva, los posibles costos adicionales producidos por conceptos de multas o gastos extras a causa de modificaciones o cambios realizados en los datos del pasajero, o cualquier otra información relevante, y no hayan sido informada a lo menos con 20 días antes de la fecha del viaje, y por correo electrónico (formal) a nuestra empresa, y que pudiese afectar el desarrollo normal del viaje, deberá ser asumido por quién haya entregado o realizado el ingreso de la información de manera errónea.

Servicios

- La oferta de alojamiento comprenderá régimen de estadía en base a habitación doble. En caso, de que el pasajero solicite una habitación individual, se requiere el pago del suplemento correspondiente a la ocupación de habitación single (asimismo, en el caso de habitaciones triples quedará sujeto a disponibilidad).

- Los pasajeros que no viajen acompañados, deberán compartir la habitación con otro pasajero del grupo que sea del mismo sexo.
- En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, no podrá solicitar reembolso de los servicios no utilizados. Este cambio es de absoluta responsabilidad del cliente y exime de responsabilidad a Novojet Chile.
- Novojet Chile se reserva el derecho de modificar el itinerario del viaje publicado y/o la distribución de las excursiones incluidas, pudiendo reemplazarlas por otras, ya sea por factores climáticos, de fuerza mayor o circunstancias que impidan el óptimo cumplimiento de las actividades planificadas.
- En el caso de que un pasajero, por decisión propia y bajo su responsabilidad, se retire del destino antes de completar toda la estadía, deberá dejar reflejada dicha decisión en una declaración simple o informar por escrito sobre su decisión al Coordinador Novojet.
- Novojet Chile no asumirá la responsabilidad ante daños cualquiera sea la causa de dichos daños ocasionados por accidentes, casos fortuitos, huelgas, guerras, restricciones gubernamentales, enfermedades, cuarentenas, terremotos, incendios, clima o fuerza mayor, o cualquier otra causa a personas, clientes y/o acompañantes.

Seguro de Asistencia en Viajes

- Los pasajeros que presenten algún problema de salud deberán inmediatamente informar de su situación. Para viajes nacionales la activación del seguro deberá ser realizada por el coordinador local de Novojet Chile. En caso de no contar con coordinador en destino, deberá ser activada a través del contacto de

VOLVAMOS A LO QUE NOS GUSTA

emergencias de Novojet Chile al teléfono (+569) 8 293 8048.

- La asistencia en viaje nacional incluidas es proporcionada por Sur Asistencia.

Importante:

- *La asistencia brindada será, siempre y sin excepción, complementaria al subsidio del plan de su isapre, Fonasa, seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo de la(s) cual(es) sea beneficiario el titular y siempre hasta los topes de cobertura.*
- *Para solicitar el reembolso de los gastos médicos asociados al accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, el beneficiario deberá:*
- *Hacer llegar toda la documentación original o fotocopia legalizada (boletas de medicamentos con sus respectivas recetas médicas, bonos, cuentas de hospital, exámenes y sesiones kinesiológicas) en un plazo máximo de 30 días corridos desde ocurridos los hechos a Novojet Chile, a la dirección: Nueva York 80, piso 7, Santiago Centro. La documentación deberá ser adjuntada a una carta explicativa del caso, indicando el nombre completo del pasajero afectado, RUT, número de teléfono y datos bancarios para realizar transferencia.*
- *En el caso de robo, deberá adjuntar el certificado de establecimiento hotelero o de carabineros, que incluya listado valorizado de pertenencias. Se devolverá hasta el tope de cobertura si corresponde.*
- *Para realizar dichos reembolsos, Sur Asistencia tendrá 30 días corridos, desde que se recibe la documentación correctamente. La documentación será revisada y evaluada por el equipo médico de la compañía de asistencia, quienes determinarán si procede o no dicho reembolso. Si la documentación recibida no está correctamente adjuntada, esta no será enviada a Sur*

Asistencia para su evaluación.

- *Para consultas del detalle total de las condiciones de cada una de las asistencias, puede verlas y descargarlas desde nuestra página web: <http://www.novojet.cl/HTML/novojet/condiciones-y-asistencias.html>*

CONDICIONES GENERALES

VIAJES VAM