

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

HUELLAS VIAJERAS

Sociedad Turística Huellas Viajeras SpA.

RUT: 78.466.997-1

Una experiencia de viaje comienza desde el momento en que decides viajar

En **Huellas Viajeras** creemos que cada viaje comienza mucho antes de llegar al destino. Por eso, buscamos entregar rutas, experiencias y servicios que permitan a nuestros pasajeros disfrutar de cada etapa del viaje de manera clara, segura y organizada.

Estas condiciones generales tienen como finalidad entregar información relevante sobre la contratación de nuestros servicios turísticos, así como establecer los derechos, responsabilidades y condiciones que regulan la relación entre **Huellas Viajeras** y cada pasajero.

Te recomendamos leer atentamente este documento antes de realizar una reserva. Al conocer las condiciones asociadas a tu viaje podrás tomar una decisión informada y comprender adecuadamente las características, responsabilidades y situaciones que podrían presentarse antes, durante o después de la experiencia contratada.

Este documento será proporcionado al pasajero junto con la información correspondiente a su reserva y/o Voucher, a través de los medios de contacto disponibles.

Al efectuar una reserva o contratar cualquiera de nuestros servicios turísticos, el pasajero declara haber leído, comprendido y aceptado las presentes condiciones generales, además de aquellas condiciones particulares que correspondan al programa contratado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Una experiencia de viaje comienza desde el momento en que decides viajar

1. RESERVAS Y CONFIRMACIÓN

Confirmación de la reserva

2. INSCRIPCIÓN Y MEDIOS DE PAGO

Transferencia o depósito bancario

Tarjetas de crédito o débito

3. PROGRAMAS, SERVICIOS Y VALORES

4. ANULACIONES Y DEVOLUCIONES

Anulación por enfermedad

Situaciones derivadas de desastres naturales

5. MODIFICACIONES, ALTERACIONES Y RESPONSABILIDADES DE HUELLAS VIAJERAS

Salidas grupales y cantidad mínima de pasajeros

6. SITUACIONES DE FUERZA MAYOR

7. DOCUMENTACIÓN DEL PASAJERO

8. CONDUCTA Y CONVIVENCIA DURANTE EL VIAJE

Sustancias, elementos prohibidos y restricciones

9. RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

Daños o pérdidas

Formulario de inscripción

Presentación en el punto de encuentro

Información personal y requisitos para viajar

10. SEGUROS Y ASISTENCIA EN VIAJE

11. INFORMACIÓN Y OPERACIÓN DEL VIAJE

Situaciones relacionadas con vuelos

12. MODIFICACIONES DEL ITINERARIO

13. ALOJAMIENTO

14. ALIMENTACIÓN

15. EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

16. CAMBIOS DE FECHA Y REPROGRAMACIONES

Consideraciones de temporada

Cambio de nombre

17. VOUCHER

Emisión del Voucher

Uso del Voucher

Restricciones

Vigencia

18. RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

19. DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LA CONTRATACIÓN HUELLAS VIAJERAS

1. RESERVAS Y CONFIRMACIÓN

Las reservas podrán ser gestionadas de manera presencial, mediante correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, sitio web u otros canales de atención habilitados por **Huellas Viajeras**.

Las conversaciones telefónicas tendrán carácter informativo y, por sí solas, no constituirán una reserva confirmada ni generarán obligación contractual para ninguna de las partes.

Confirmación de la reserva

Antes de efectuar el pago, el pasajero deberá confirmar con **Huellas Viajeras**, a través de los canales habilitados, la disponibilidad de cupos para la fecha y programa de viaje seleccionado.

La reserva quedará confirmada una vez realizado el pago correspondiente.

Una vez efectuada la reserva, el pasajero deberá completar el formulario de inscripción proporcionado por **Huellas Viajeras**, entregando los antecedentes personales necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados.

En dicho formulario podrán solicitarse, entre otros antecedentes, información relacionada con alimentación, condiciones particulares del pasajero y otros datos necesarios para la organización del viaje.

El formulario deberá ser completado por cada pasajero que participe del viaje.

Huellas Viajeras adoptará las medidas correspondientes para el resguardo y protección de los datos personales proporcionados por los pasajeros, de acuerdo con la legislación chilena aplicable.

Con el propósito de resguardar la seguridad de los pasajeros y favorecer el correcto desarrollo de las experiencias contratadas, **Huellas Viajeras** se reserva el derecho de admisión en los casos que corresponda.

2. INSCRIPCIÓN Y MEDIOS DE PAGO

La inscripción a un viaje se hará efectiva mediante el pago del monto de reserva establecido para el programa correspondiente.

El valor de la reserva será considerado como un abono imputable al precio total del viaje.

El monto correspondiente a la reserva inicial no será reembolsable y no podrá ser utilizado como abono para otra persona.

El saldo pendiente deberá encontrarse completamente pagado con una anticipación máxima de **15 días antes de la fecha de salida**.

En caso de que el saldo no sea pagado dentro del plazo establecido, el pasajero podrá quedar expuesto a la pérdida del cupo correspondiente, debiendo gestionar una eventual reprogramación para una nueva fecha, sin derecho a devolución de los montos abonados, de acuerdo con las condiciones aplicables.

Las reservas efectuadas dentro de los 15 días anteriores a la salida deberán ser confirmadas mediante el pago total del programa.

Transferencia o depósito bancario

Cuando el pasajero realice el pago mediante transferencia o depósito bancario, será de su exclusiva responsabilidad enviar el comprobante correspondiente al ejecutivo que esté gestionando su reserva.

El comprobante deberá indicar, idealmente:

- Nombre del pasajero.
- Programa o tour contratado.
- Fecha del viaje.

Tarjetas de crédito o débito

El pasajero podrá solicitar a su ejecutivo de ventas el enlace de pago correspondiente al monto que deba cancelar o utilizar los medios de pago disponibles a través de los canales oficiales de **Huellas Viajeras**.

3. PROGRAMAS, SERVICIOS Y VALORES

Cada programa de viaje será informado mediante una descripción escrita en la que se detallarán los servicios incluidos y aquellos que no forman parte del programa contratado.

Los valores de los programas se expresan en moneda nacional, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los precios podrán estar sujetos a modificaciones antes de la confirmación de una reserva, debido a variaciones en los costos asociados a transporte, alojamiento, alimentación, excursiones, tipo de cambio u otros servicios que formen parte de la operación turística.

Una vez confirmada una reserva, se aplicarán las condiciones correspondientes al programa y tarifa contratada, sin perjuicio de aquellas situaciones especiales contempladas en estas condiciones generales.

4. ANULACIONES Y DEVOLUCIONES

En caso de que el pasajero decida cancelar su viaje por cualquier motivo, **Huellas Viajeras** podrá aplicar gastos de anulación asociados a la gestión, organización, administración y reservas realizadas para la prestación de los servicios.

Cuando corresponda efectuar una devolución, esta será procesada dentro de un plazo máximo de **30 días hábiles** desde la presentación formal de la solicitud de anulación.

Los porcentajes de retención serán los siguientes:

Hasta 60 días antes del inicio del viaje:

No se aplicará retención sobre el valor pagado, sin perjuicio del monto correspondiente a la reserva inicial, que no es reembolsable.

Entre 60 y 45 días antes del inicio del viaje:

Se retendrá el **50% del valor total pagado**.

Entre 44 y 0 días antes del inicio del viaje:

Se retendrá el **100% del valor total pagado**.

Los porcentajes señalados serán calculados sobre los montos efectivamente abonados por el pasajero, considerando que el monto correspondiente a la reserva inicial no se encuentra sujeto a devolución.

Los servicios adicionales contratados, tales como maletas adicionales y/o seguros de viaje, tampoco estarán sujetos a devolución en caso de anulación realizada por el pasajero.

Anulación por enfermedad

Cuando el pasajero solicite la anulación debido a una enfermedad con **20 días o menos de anticipación a la fecha de salida**, la eventual devolución quedará sujeta a evaluación de **Huellas Viajeras** y/o de los proveedores involucrados.

Para solicitar esta evaluación, el pasajero deberá presentar el certificado médico correspondiente.

En ningún caso esta situación garantizará una devolución del 100% del monto pagado.

Si el pasajero viaja acompañado y uno de sus acompañantes decide no realizar el viaje debido a una situación de enfermedad que afecta a otra persona del grupo, se realizarán las gestiones que correspondan para evaluar la posibilidad de recuperar parte de los montos pagados. La devolución estará sujeta a las condiciones de los servicios contratados y de los proveedores involucrados.

Situaciones derivadas de desastres naturales

En caso de incendios forestales, aludes, erupciones volcánicas u otros desastres naturales que impidan directamente al pasajero trasladarse hasta el punto de salida, **Huellas Viajeras** evaluará la situación junto con los proveedores correspondientes.

La eventual devolución de los montos pagados quedará sujeta a dicha evaluación y a las condiciones de los servicios contratados.

En ningún caso esta situación implicará automáticamente una devolución del 100% del valor pagado.

5. MODIFICACIONES, ALTERACIONES Y RESPONSABILIDADES DE HUELLAS VIAJERAS

Por razones operativas, de seguridad, disponibilidad, condiciones climáticas u otras circunstancias relacionadas con la correcta ejecución del viaje, **Huellas Viajeras** podrá modificar servicios, fechas, horarios o secuencias del itinerario informado.

Estas modificaciones tendrán como finalidad procurar el adecuado desarrollo del programa contratado.

Si como consecuencia de una modificación realizada por **Huellas Viajeras** el pasajero se viera imposibilitado de realizar el viaje, se procederá a la devolución del **100% del valor pagado**, sin derecho a indemnización, dentro del plazo máximo de 30 días hábiles desde la presentación formal de la solicitud de devolución.

Salidas grupales y cantidad mínima de pasajeros

Para las salidas terrestres y grupales, el número mínimo de pasajeros requerido será de **30 personas**, considerando un bus con capacidad de hasta 46 pasajeros.

Si no se alcanza dicha cantidad, **Huellas Viajeras** podrá reemplazar el vehículo por un minibús con capacidad de hasta 29 pasajeros.

Para grupos inferiores a 15 pasajeros, podrán utilizarse buses de línea regular para los traslados de ida y regreso, mientras que las excursiones podrán realizarse mediante vehículos locales, tales como van o minibús.

Todo gasto derivado de una prolongación del viaje ocasionada por circunstancias que no sean imputables a **Huellas Viajeras** será de cargo del pasajero.

Cuando una situación sea directamente imputable a **Huellas Viajeras**, cualquier compensación será evaluada y acordada con el pasajero según las circunstancias particulares del caso.

Huellas Viajeras se compromete a gestionar y coordinar adecuadamente los servicios incluidos en cada programa, actuando como organizador y/o intermediario entre el pasajero y los distintos prestadores involucrados, tales como empresas de transporte, alojamientos, restaurantes, operadores locales y otros proveedores turísticos.

La prestación efectiva de cada servicio estará sujeta a las condiciones operativas de los respectivos proveedores, así como a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

6. SITUACIONES DE FUERZA MAYOR

Cuando debido a situaciones externas que escapen al control de **Huellas Viajeras**, tales como terremotos, manifestaciones, disturbios, pandemias u otras circunstancias que puedan afectar la seguridad de los pasajeros, no sea posible realizar el viaje en la fecha originalmente programada, el pasajero podrá optar por una nueva fecha para realizar el mismo programa o, cuando corresponda, solicitar el cambio a otro programa.

En estas circunstancias no se efectuará devolución de los montos pagados, sino que se permitirá el cambio de fecha o programa conforme a las condiciones disponibles.

El pasajero dispondrá de un plazo de hasta **un año desde la fecha original del viaje** para utilizar esta alternativa.

Si actividades opcionales incluidas en un programa fueran suspendidas debido a situaciones de fuerza mayor o por cambios repentinos en las condiciones climáticas que pudieran poner en riesgo la seguridad de los pasajeros, **Huellas Viajeras** gestionará la devolución del monto correspondiente a dichas actividades opcionales suspendidas.

Si un viaje debiera ser cancelado debido a la falta del quórum mínimo requerido, se efectuará la devolución del **100% del monto pagado** por los pasajeros.

Las devoluciones correspondientes a estos casos serán efectuadas dentro de los **30 días hábiles** siguientes a la presentación formal de la solicitud correspondiente.

7. DOCUMENTACIÓN DEL PASAJERO

Cada pasajero será responsable de conocer y cumplir las disposiciones legales y administrativas necesarias para realizar su viaje.

Será responsabilidad exclusiva del pasajero contar con sus documentos de identidad vigentes y en buen estado, además de pasaporte, visas, permisos, seguros u otros documentos que sean requeridos para el destino correspondiente.

El pasajero deberá cumplir con los controles policiales, migratorios, aduaneros y sanitarios que correspondan.

Huellas Viajeras no asumirá responsabilidad por las consecuencias derivadas de actos u omisiones del pasajero respecto de la documentación necesaria para realizar el viaje.

Cuando viajen menores de edad, será responsabilidad de sus padres, tutores o acompañantes contar con toda la documentación requerida para su salida y permanencia en el destino correspondiente.

Es responsabilidad de cada pasajero informarse oportunamente sobre los requisitos de ingreso y salida de los países o territorios que formen parte de su viaje.

8. CONDUCTA Y CONVIVENCIA DURANTE EL VIAJE

Para favorecer una experiencia grata y segura para todos, los pasajeros deberán mantener durante el viaje una conducta respetuosa hacia otros viajeros, coordinadores, guías, proveedores y trabajadores relacionados con los servicios contratados.

Huellas Viajeras podrá separar del viaje a un pasajero cuya conducta sea considerada inadecuada, conflictiva o contraria a las normas de convivencia, cuando esta afecte de manera grave el normal desarrollo del programa o perjudique al resto de los participantes.

Esto podrá considerar, entre otras situaciones:

- Conductas ofensivas, agresivas o irrespetuosas.
- Entrega deliberada de información falsa.
- Comportamientos que afecten gravemente la convivencia del grupo.
- Acciones destinadas a perjudicar o desprestigiar injustificadamente a la empresa.
- Incumplimiento reiterado o intencional de las condiciones comerciales u operativas informadas.

En estos casos, el pasajero separado del viaje no tendrá derecho a reembolso, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieran corresponder.

Los pasajeros deberán respetar las instrucciones entregadas por los coordinadores, guías y responsables de cada actividad, especialmente aquellas relacionadas con horarios, seguridad y funcionamiento del programa.

Sustancias, elementos prohibidos y restricciones

Huellas Viajeras no autoriza ni asume responsabilidad por el porte, transporte o traslado de sustancias prohibidas o ilegales, armas, contrabando ni productos animales, vegetales o sus derivados sujetos a regulación por parte del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) u otras autoridades competentes.

Cualquier responsabilidad derivada de estas conductas será de cargo exclusivo del pasajero.

9. RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

Daños o pérdidas

El pasajero será responsable de cualquier daño, pérdida o deterioro que ocasione durante el viaje en hoteles, hostales, cabañas, vehículos de transporte, restaurantes, instalaciones, actividades u otros bienes proporcionados como parte de los servicios contratados.

Los costos asociados a reparación, reposición o penalizaciones aplicadas por los proveedores serán de cargo del pasajero responsable.

Todo daño o pérdida deberá ser informado oportunamente a **Huellas Viajeras** o al proveedor correspondiente.

El pasajero deberá colaborar en la resolución del incidente y asumir los costos que correspondan.

Formulario de inscripción

El formulario de inscripción constituye un requisito para completar el proceso de reserva.

Deberá ser completado inmediatamente después de efectuado el pago, ya sea que corresponda a una reserva o al pago total del viaje.

La entrega oportuna de esta información es necesaria para coordinar correctamente los servicios contratados.

Si el formulario no es recibido dentro de las **24 horas posteriores al pago**, **Huellas Viajeras** no será responsable por eventuales servicios que puedan verse afectados debido a la falta de dicha información, sin que ello genere derecho a compensación.

Presentación en el punto de encuentro

Es responsabilidad exclusiva del pasajero presentarse en el lugar y horario informado por **Huellas Viajeras**.

Si el pasajero no llega oportunamente al punto de encuentro, la empresa no será responsable por la pérdida del bus, vuelo, traslado, actividad o tour.

En estos casos no corresponderá devolución de dinero ni reprogramación del viaje.

Información personal y requisitos para viajar

Cada pasajero deberá proporcionar correctamente sus datos personales antes del viaje y cumplir con todos los requisitos documentales necesarios.

Antes de efectuar una reserva, el pasajero deberá informar si presenta alguna condición de movilidad, alimentación o salud que resulte relevante para la correcta organización del viaje.

10. SEGUROS Y ASISTENCIA EN VIAJE

Huellas Viajeras no se hace responsable por el estado de salud de los pasajeros ni por enfermedades, accidentes o situaciones que puedan producirse como consecuencia de condiciones personales preexistentes o sobrevinientes.

Ante una eventualidad durante el viaje, **Huellas Viajeras** podrá proporcionar orientación y asistencia en la coordinación correspondiente, sin que ello implique asumir económicamente los gastos derivados de la situación.

Los pasajeros estarán sujetos a los seguros y coberturas obligatorias que correspondan según la legislación vigente y las condiciones de los servicios contratados.

Huellas Viajeras podrá ofrecer seguros médicos, de asistencia y/o accidentes como servicios adicionales u opcionales, de acuerdo con la disponibilidad existente para cada programa.

11. INFORMACIÓN Y OPERACIÓN DEL VIAJE

Antes de la fecha de salida, **Huellas Viajeras** proporcionará a los pasajeros la información necesaria para la correcta realización del viaje.

Esta información podrá incluir:

- Punto de encuentro.
- Horario de presentación.
- Horario de salida.
- Datos del coordinador o guía.
- Información sobre traslados.
- Recomendaciones relevantes.
- Pasajes y documentación relacionada con el viaje.

Cuando existan pasajes aéreos involucrados, estos podrán ser enviados hasta **24 horas antes del horario de salida**, dependiendo de las condiciones de emisión y operación correspondientes.

La comunicación con los pasajeros podrá realizarse mediante WhatsApp, correo electrónico u otros canales habilitados, antes, durante y después del viaje.

Situaciones relacionadas con vuelos

Los vuelos se encuentran sujetos a modificaciones por condiciones meteorológicas, decisiones de las autoridades aeroportuarias, operaciones de las aerolíneas u otras circunstancias externas.

Cuando un retraso o modificación afecte el itinerario contratado, **Huellas Viajeras** realizará, dentro de las posibilidades disponibles, las gestiones necesarias para reprogramar las actividades afectadas o reemplazarlas por alternativas de características similares.

Cuando no resulte posible realizar una actividad, esta podrá ser cancelada por razones operativas o de seguridad.

Los gastos adicionales que pudieran generarse como consecuencia de modificaciones o retrasos de vuelos por causas externas a **Huellas Viajeras**, tales como alimentación, alojamiento o traslados, serán de responsabilidad del pasajero, de acuerdo con las condiciones aplicables de la aerolínea y/o proveedor correspondiente.

12. MODIFICACIONES DEL ITINERARIO

El desarrollo de determinadas actividades y excursiones puede depender de factores externos a **Huellas Viajeras**.

La empresa no será responsable por modificaciones o imposibilidad de realizar determinadas actividades cuando estas sean consecuencia de:

- Cierre imprevisto de atractivos turísticos.
- Accidentes.
- Fallas o desperfectos mecánicos en vehículos.
- Condiciones climáticas adversas.
- Situaciones que puedan comprometer la seguridad de los pasajeros.
- Fallas eléctricas en alojamientos o restaurantes.
- Condiciones meteorológicas que impidan realizar navegaciones.
- Fallas técnicas o mecánicas en embarcaciones.
- Otras circunstancias externas que impidan ejecutar una actividad de manera segura.

Las navegaciones estarán siempre sujetas a las condiciones climáticas y de seguridad determinadas por el operador correspondiente.

Cuando una actividad no pueda realizarse por alguna de las situaciones señaladas anteriormente, **Huellas Viajeras** gestionará las alternativas que sean posibles según las circunstancias y condiciones del proveedor.

Cuando la actividad no pueda ser reemplazada o recuperada, no corresponderá necesariamente reembolso o compensación, de acuerdo con las condiciones particulares del servicio contratado.

13. ALOJAMIENTO

Los programas turísticos podrán contemplar alojamiento en hoteles, hostales, cabañas u otros establecimientos turísticos indicados en cada programa.

La configuración de las habitaciones podrá corresponder a habitaciones dobles, triples o cuádruples, según el programa contratado y la disponibilidad existente.

Para grupos familiares o de amigos podrán utilizarse cabañas equipadas con espacios comunes, tales como estar, comedor, cocina y baño.

Los pasajeros que viajen solos podrán compartir habitación con otros pasajeros del mismo sexo que también viajen individualmente, cuando esta modalidad se encuentre contemplada en el programa.

El pasajero que no desee compartir habitación podrá solicitar una habitación individual, sujeto a disponibilidad y al pago del suplemento correspondiente.

Los programas turísticos comprenden un conjunto de servicios y no constituyen necesariamente la contratación exclusiva de un establecimiento hotelero determinado.

Cuando razones operativas lo hagan necesario, el alojamiento podrá ser reemplazado por otro establecimiento de características equivalentes o similares.

Es responsabilidad del pasajero conocer las características del alojamiento indicado en el programa contratado.

14. ALIMENTACIÓN

Algunos programas podrán incluir servicios de alimentación, tales como desayuno, media pensión, almuerzo o cena.

Las comidas incluidas dependerán de cada programa y estarán especificadas en la información correspondiente al viaje contratado.

Es responsabilidad del pasajero revisar previamente qué servicios de alimentación se encuentran incluidos en su programa.

15. EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

Cada pasajero será responsable de sus pertenencias, equipaje, documentos, dinero, dispositivos electrónicos y demás objetos personales durante todo el viaje.

Huellas Viajeras no será responsable por pérdidas, extravíos, daños o retrasos en la entrega del equipaje u objetos personales que puedan producirse durante traslados terrestres, aéreos, marítimos o en instalaciones de terceros.

Cuando el servicio contratado contemple equipaje, este estará sujeto a las condiciones y restricciones establecidas por el respectivo proveedor o compañía de transporte.

16. CAMBIOS DE FECHA Y REPROGRAMACIONES

El pasajero podrá solicitar un cambio de fecha para el viaje reservado con una anticipación de hasta **60 días antes de la salida**.

La solicitud deberá ser realizada a través del ejecutivo correspondiente.

El primer cambio de fecha podrá efectuarse sin costo, sujeto a disponibilidad.

Las solicitudes efectuadas entre **59 y 40 días antes de la salida** podrán estar sujetas a un cargo, de acuerdo con las condiciones específicas informadas en cada programa.

El pasajero deberá asumir cualquier diferencia tarifaria existente entre el programa o fecha originalmente contratada y la nueva alternativa seleccionada.

Si la nueva tarifa fuese inferior a la originalmente pagada, no corresponderá devolución por la diferencia.

Todo cambio estará sujeto a disponibilidad de cupos para la nueva fecha y/o programa.

Consideraciones de temporada

Los viajes correspondientes a **Temporada Baja** podrán cambiarse únicamente a programas o fechas correspondientes a Temporada Baja.

Los viajes correspondientes a **Temporada Alta** podrán ser modificados a viajes de Temporada Baja, de acuerdo con las condiciones de disponibilidad existentes.

Para realizar estos cambios, el pasajero dispondrá de un plazo de hasta **un año desde la fecha de reserva**.

Temporada Alta: enero, febrero y fines de semana largos correspondientes a días festivos.

Temporada Baja: marzo a diciembre.

Cuando existan pasajes aéreos emitidos, cualquier modificación quedará sujeta a las condiciones y restricciones establecidas por la respectiva línea aérea.

Cambio de nombre

Huellas Viajeras podrá gestionar cambios de nombre para reemplazar a un pasajero, siempre que las condiciones del programa y de los proveedores involucrados lo permitan.

La solicitud deberá realizarse a través del ejecutivo correspondiente.

Cualquier costo de reemisión de pasajes aéreos, tickets u otros servicios derivado del cambio será de cargo del pasajero.

17. VOUCHER

Cuando corresponda la emisión de un Voucher de viaje, este representará un valor expresado en pesos que podrá utilizarse como medio de pago para adquirir programas turísticos o servicios adicionales ofrecidos por **Huellas Viajeras**, conforme a las condiciones específicas establecidas para su emisión.

Emisión del Voucher

Una vez completado el formulario correspondiente y aceptadas las condiciones asociadas a la emisión del Voucher, este será enviado al correo electrónico registrado en la reserva.

El monto del Voucher corresponderá al **100% del valor pagado por la reserva**, cuando así haya sido establecido para el caso correspondiente.

Uso del Voucher

El Voucher podrá utilizarse para realizar nuevas compras contactando a los ejecutivos comerciales de **Huellas Viajeras**.

Los Vouchers podrán acumularse entre sí cuando las condiciones de la compra lo permitan.

Si el valor de la nueva compra es inferior al monto total disponible en el Voucher, el saldo restante podrá conservarse para futuras compras.

El Voucher podrá combinarse con otros medios de pago. Cuando el valor disponible en el Voucher no sea suficiente para cubrir el total de la nueva compra, el pasajero podrá pagar la diferencia mediante los medios de pago habilitados.

El Voucher será emitido a nombre del titular de la reserva y será este quien podrá gestionar su eventual cesión a otra persona, de acuerdo con las condiciones aplicables.

Restricciones

El Voucher:

- No podrá ser canjeado por dinero.
- No podrá utilizarse para adquirir servicios distintos de aquellos ofrecidos por **Huellas Viajeras**.
- Estará sujeto a las condiciones establecidas al momento de su emisión.

Vigencia

El Voucher tendrá una vigencia de **un año desde su fecha de emisión**, salvo que se establezca expresamente una condición diferente.

Al aceptar las condiciones asociadas a la emisión del Voucher, el cliente declara que los antecedentes proporcionados en el formulario correspondiente son correctos y acepta las condiciones de uso del documento.

18. RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todo reclamo relacionado con los servicios contratados deberá ser presentado a través de los canales oficiales de atención al cliente establecidos por **Huellas Viajeras**.

Los reclamos deberán contener, en la medida de lo posible:

- Nombre del pasajero.
- Programa contratado.
- Fecha del viaje.
- Descripción de la situación.
- Antecedentes o documentos que permitan revisar el caso.

Huellas Viajeras analizará los antecedentes y entregará la respuesta correspondiente de acuerdo con las condiciones del servicio contratado y la normativa aplicable.

Cualquier dificultad o controversia que pudiera surgir entre las partes en relación con la interpretación o cumplimiento de estas condiciones se resolverá conforme a la legislación y mecanismos que resulten aplicables.

19. DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LA CONTRATACIÓN

Para todos los efectos legales y contractuales, formarán parte de la contratación los documentos asociados al servicio adquirido, incluyendo, cuando corresponda:

- Programa de viaje.
- Cotización.
- Comprobante de reserva.
- Voucher.
- Pasajes y tickets.
- Confirmaciones de servicios.
- Condiciones particulares del programa.
- Anexos y demás documentos que hayan sido aceptados por las partes.

En caso de existir condiciones particulares específicas para un determinado programa, estas complementarán las presentes condiciones generales.

HUELLAS VIAJERAS

Sociedad Turística Huellas Viajeras SpA.

RUT: 78.466.997-1

Sitio web: www.huellasviajeras.cl

Correo electrónico: contacto@huellasviajeras.cl