



whalesound

science, sailing & nature

w w w . w h a l e s o u n d . c o m

**TÉRMINOS &
CONDICIONES -
PROCEDIMIENTO DE
DEVOLUCIÓN**

LAUTARO NAVARRO 1163, 2DO PISO



ACERCA DE WHALESOUND

En el diseño y la construcción del campamento en la Isla Carlos III, Whalesound ha utilizado la mejor tecnología disponible.

WHALESOUND se ha propuesto minimizar el impacto en esta frágil región. Para esto, el campamento reposa sobre plataformas asentadas en pilotes y que se conectan entre sí mediante pasarelas, impidiendo el deterioro y destrucción de la turba y su vulnerable ecosistema.

Está conformado por cinco tiendas dormitorio tipo domos de ocupación doble o triple, un espacio comunitario, tres baños completos y carpas para investigadores y guardarropa. La producción de energía y el tratamiento de la basura y residuos líquidos han sido también estudiados para evitar contaminación y excesos. La vocación por el respeto y conservación del entorno natural se combina perfectamente con el confort y la hospitalidad.

CONTENIDOS

TÉRMINOS & CONDICIONES

| | |
|--|----------|
| CAPITULO I | 5 |
| <i>PRECIO DE LOS PROGRAMAS</i> | 5 |
| CAPITULO II | 5 |
| <i>FORMAS DE PAGO</i> | 5 |
| INFORMACIÓN PARA TRANSFERENCIAS | 5 |
| COMISIONES BANCARIAS | 6 |
| PAGOS DIRECTOS | 6 |
| CAPITULO III | 6 |
| <i>PROCEDIMIENTOS DE RESERVA</i> | 6 |
| CAPITULO IV | 6 |
| <i>ANULACIÓN POR PARTE DEL PASAJERO</i> | 6 |
| CAPITULO V | 6 |
| <i>NO PRESENTACIÓN DEL PASAJERO</i> | 6 |
| CAPITULO VI | 7 |
| <i>ANULACIÓN POR PARTE DE TURISMO WHALESOUND POR FUERZA MAYOR</i> | 7 |
| CAPITULO VII | 7 |
| <i>RETRASOS EN EL VIAJE DE REGRESO A PUNTA ARENAS DESDE CARLOS III</i> | 7 |
| CAPITULO VIII | 7 |
| <i>PROBLEMAS MÉDICOS GRAVES</i> | 7 |
| CAPITULO IX | 7 |
| <i>COSTOS EXTRAS</i> | 7 |
| IMPORTANTE | 8 |

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO I | 10 |
| <i>RAZONES DE CANCELACIÓN</i> | 10 |
| CAPITULO II | 10 |
| <i>PROTOCOLO DE CANCELACIÓN</i> | 10 |
| A. CON AVISO PREVIO | 10 |
| B. CON CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS EN EL MOMENTO DEL VIAJE | 10 |

CAPITULO III 10

REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL VIAJE 10

 ¿QUIÉN PUEDE TENER EL DERECHO DE VOUCHER? 11

CAPITULO IV 11

RESPONSABILIDADES EN LA DEVOLUCIÓN DE UN VIAJE 11

 RESPONSABILIDADES DE WHALESOUND 11

 RESPONSABILIDADES DEL PAX CON DERECHO DE VOUCHER..... 11

whalesound
science, sailing & nature

TERMINOS Y CONDICIONES

CAPITULO I

PRECIO DE LOS PROGRAMAS

- Las tarifas publicadas por Whalesound, están expresadas en CLP (pesos chilenos) y USD (dólares americanos). Trabajamos con las tasas de cambio del “dólar observado” del Banco Central de Chile (<http://www.bcentral.cl/index.asp>). Todas las tarifas publicadas incluyen IVA. El precio por el tour de 3 días y 2 noches es de 1500 USD.
- Niños menores de 11 años reciben un descuento de 50% (750 USD)
- Las tarifas están en base a habitación doble (compartida). En caso querer domo doble para una sola persona se deberá abonar el importe total del domo (3000 USD).

CAPITULO II

FORMAS DE PAGO

- Depósito o transferencia Bancaria en dólares o en pesos chilenos.
- Pedimos por favor enviar el comprobante de pago en cuánto se haga la transferencia para poder confirmar el recibo del pago en nuestra cuenta bancaria y especificar en la transferencia el nombre del pasajero por favor.

INFORMACIÓN PARA TRANSFERENCIAS

En pesos Chilenos

| | |
|----------------------|--|
| Empresa | • Soc. Turismo Whale Sound Y Cia. Ltda. |
| Nombre Banco | • Banco Santander Santiago |
| Dirección Banco | • Hernando De Magallanes 997, Punta Arenas |
| N° Cta | • 01-76450-0 |
| Rut Whalesound | • 76.003.470-3 |
| Dirección Whalesound | • Lautaro Navarro 1163, 2do piso, Punta Arenas (Chile) |

En Dólares

| | |
|----------------------|--|
| Empresa | • Soc. Turismo Whale Sound Y Cia. Ltda. |
| Nombre Banco | • Banco Santander Santiago |
| Dirección Banco | • Hernando De Magallanes 997, Punta Arenas |
| N° Cta | • 35248 051-00-02810-9 |
| Swift Cod | • BSCHCLRMXXX |
| Rut Whalesound | • 76.003.470-3 |
| Dirección Whalesound | • Lautaro Navarro 1163, 2do piso, Punta Arenas (Chile) |

COMISIONES BANCARIAS

Las comisiones cobradas por los bancos extranjeros a la hora de realizar las transferencias serán asumidas por el pasajero. WhaleSound asumirá las comisiones del banco de Chile.

PAGOS DIRECTOS

Pago directo en la oficina de Punta Arenas (C/Lautaro Navarro 1163, 2do piso) en efectivo o con tarjeta de crédito o débito. El pago puede ser en dólares o pesos.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS DE RESERVA

- Todas las consultas de reserva para los viajes deben ser enviadas a: info@whalesound.com o realizadas a través de nuestra página web (por favor, preguntar disponibilidad en el correo anterior antes de realizar los pagos).
- Las consultas se contestarán con una oferta nuestra dentro de 48 horas (días hábiles).
- Al momento de efectuar la reserva se debe pagar el 50% del valor total del programa y hacernos llegar el formulario de reserva completo y firmado, el cual puedes complimentar directamente desde la web (<http://www.whalesound.com/en/reservar/>). A partir de ese momento se efectúa el bloqueo de los cupos. El 50 % restante debe ser cancelado 30 días antes de la fecha de salida.
- Al enviar el formulario a través de la página web (www.whalesound.com) se aceptan los términos y condiciones automáticamente.

CAPITULO IV

ANULACIÓN POR PARTE DEL PASAJERO

- Anulaciones efectuadas a 30 o menos días de la fecha de salida no le corresponde devolución alguna de dinero.
- Anulaciones efectuadas a 31 o más días de la fecha de salida se devuelve el 50% de la tarifa.
- Si los pagos no son efectuados dentro de los plazos señalados, la reserva se considera anulada y los depósitos no serán reembolsados.

CAPITULO V

NO PRESENTACIÓN DEL PASAJERO

El guía turístico de Whalesound irá siempre con indumentaria de la empresa para facilitar su reconocimiento por parte de los pasajeros y recogerá a cada uno de ellos en sus respectivos hoteles entre las 8.00 y las 8.50 am (plazo de tiempo considerando que se va a varios hoteles) del día de la salida del tour. Los pasajeros deben estar listos a las 8.00 am en la recepción del hotel. En caso de que el pasajero por cualquier razón no estuviera en su hotel en el momento de la recogida o decidiera no venir al viaje por cualquier razón, se considerará no presentación por su parte y en tal caso no se devolverá el importe pagado por el viaje.

CAPITULO VI

ANULACIÓN POR PARTE DE TURISMO WHALESOUND POR FUERZA MAYOR

Nuestros programa y navegaciones están sujetos a factor climático (Weather permitting). Esto significa que el pasajero debe estar consiente al momento de reservar que hay factores ajenos al alcance de nuestra compañía. La persona encargada del viaje tomará la decisión adecuada para poder asegurar en cualquier momento la seguridad de los pasajeros. Cambios en el programa (en duración y/o actividades) pueden producirse sin mayor aviso.

Nuestro porcentaje de navegabilidad es de un 98% lo que significa que cancelar viajes es algo excepcional.

En caso de que un viaje se cancelará por fuerza mayor (mal tiempo) el pasajero puede elegir entre:

- Disfrutar del viaje en otra fecha sujeta a disponibilidad o cederle el viaje a otra persona.
- Devolución del 50% del precio total pagado por el pasajero¹

En caso de que alguna condición de mal tiempo ocurra antes del viaje, se les avisará a pasajeros y agencias, y se seguirán los protocolos según detalla el "Procedimiento de Mal Tiempo"

CAPITULO VII

RETRASOS EN EL VIAJE DE REGRESO A PUNTA ARENAS DESDE CARLOS III

En caso de que por fuerza mayor hubiera que atrasar la hora o fecha de regreso a la ciudad de Punta Arenas desde el eco campamento en Carlos III, la empresa no se hará responsable de gastos derivados de dicho cambio ocasionado siempre por fuerza mayor.

CAPITULO VIII

PROBLEMAS MÉDICOS GRAVES

El recorrido se realiza por barco desde el continente al Ecocamp situado en la isla Carlos III en la Patagonia. El barco, así como el campamento cuenta con un botiquín de primeros auxilios para tratar con accidentes o problemas de salud menores. Sin embargo, lesiones importantes o problemas graves de salud tendrá una larga espera debido a la lejanía del lugar y las distancias. Los clientes deben ser conscientes de que la atención sanitaria inmediata no está disponible en la isla y avisarnos previamente en caso de padecer alguna afección cardíaca o problema de salud grave.

CAPITULO IX

COSTOS EXTRAS

La recogida y entrega de los pasajeros tendrán lugar en hoteles u otros lugares previamente acordados en la ciudad de Punta Arenas. Este servicio estará incluido en el precio del viaje. En caso de que los pasajeros necesitan un punto de recogida o entrega (por ejemplo, aeropuertos) diferente, este servicio se puede acordar como un costo adicional.

¹ Ver PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN PARA CANCELACIONES POR MAL TIEMPO, página 9 del mismo documento.

IMPORTANTE

La Temporada de avistamiento de ballenas comienza oficialmente desde el 15 de noviembre al 31 de mayo, de cada año. El mes de mayo y noviembre excepcionalmente con menores probabilidades de avistamiento.

Programa incluye transporte de salida/ regreso a Punta Arenas, alojamiento en campamento (carpas domos) ambas con calefacción con leña.

Los viajes se realizan con un mínimo de pasajeros. Consulte a su agente.

Valor de programa es todo incluido: excursiones, alojamiento, comidas y bebidas.

Se servirá un menú fijo durante los viajes por lo que es necesario de que los pasajeros nos avisen con anticipación si tienen restricciones alimenticias o alergias.

Whalesound provee sacos de dormir, sábanas, frazadas, y toallas en el Ecocamp. Los pasajeros podrán llevar sus equipos, como por ejemplo su saco de dormir.

Es obligatorio que todos nuestros clientes cuenten con un seguro de viajes personal, y éste debe ser informado a agente Whalesound previo a la expedición.

whalesound
science, sailing & nature

PROCEDIMIENTO
DE DEVOLUCIÓN
PARA CANCELACIONES POR MAL TIEMPO

CAPITULO I

RAZONES DE CANCELACIÓN

Los viajes solo serán cancelados si:

- Las condiciones climáticas son adversas y se han previsto con días de antelación
- Las condiciones han variado durante el viaje e impiden la realización de la actividad en el momento.
- El puerto esté cerrado por alerta de marejadas
- No se presenta el pasajero²
- El pasajero tiene un comportamiento que atente a la seguridad de él/ella, de otros pasajeros o de la actividad.
- Problemas técnicos en instalaciones o equipamiento Whalesound

CAPITULO II

PROTOCOLO DE CANCELACIÓN

A. CON AVISO PREVIO

Un día antes de cada viaje se hace un briefing en oficina Punta Arenas, acerca de los pasajeros y tiempo para los 3 días de expedición.

En caso de que exista un escenario de mal tiempo, se determinara con anticipación; adelantar, retrasar o modificar itinerario. Esto se debe hacer al menos 12 hrs antes de la salida.

B. CON CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS EN EL MOMENTO DEL VIAJE

Dependiendo del briefing, se determinará o no salir con los pasajeros, e intentar hacer el viaje, tomando los resguardos necesarios, con un numero de intentos definidos (2), en caso de intentar pasar el Paso Froward.

Esta información se compartirá con los pasajeros para que manejen la información meteorológica y logística.

Se harán los intentos de avanzar, si éstos son infructuosos se hará efectivo el retorno a Punta Arenas.

CAPITULO III

REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE VOUCHER

Por motivos de la empresa, Whalesound tiene los siguientes requisitos para que la devolución del Voucher de viaje se realice:

- Realizar la excursión en la misma temporada en que el viaje fue cancelado
- Realizar la excursión en la temporada siguiente en que el viaje fue cancelado
- NO habersele devuelto el 50% del precio cancelado.

² Ver página 6 del mismo documento

¿QUIÉN PUEDE TENER EL DERECHO DE VOUCHER?

- Pasajero(s), indicando el número de cupos dispuestos a disposición (los mismos que asistieron a la expedición cancelada)
- Agencia intermediaria de los pasajeros. SOLO si es que será la encargada de tramitar el Voucher de los MISMOS turistas. En ningún caso, el Voucher estará a nombre de la agencia. El Voucher indicará el número de cupos dispuestos a disposición (los mismos que asistieron a la expedición cancelada)

Dependiendo del caso, el Voucher se entregará de manera presencial u online. Y ésta deberá estar firmada por ambas partes, asegurando la conformidad por parte de Whalesound y de los pasajeros/ agencia intermediaria.

Cabe señalar que el Voucher pueden ser transferido a terceros. Sin embargo, solo se hará entrega de ellos si es que la persona encargada del Voucher (pasajero o agencia intermediaria, según lo indicado anteriormente), avise con anticipación para verificar la disponibilidad.

CAPITULO IV

RESPONSABILIDADES EN LA DEVOLUCIÓN DE UN VIAJE

RESPONSABILIDADES DE WHALESOUND

Whalesound se reserva el derecho de:

- Entregar un Voucher valido por el número de pasajeros ídem al de la expedición inicial dentro de las fechas indicadas en el capítulo III del presente documento.
- Entregar el Voucher de viaje a terceros, que el pasajero titular estime.
- Realizar el tour en fechas indicadas por el pax con derecho del Voucher y que tengan disponibilidad.
- NO Realizar el tour en caso de que la empresa:
 - o Cambie el itinerario o el tipo de expedición por motivos organizacionales.
 - o No realice más este tipo de excursiones.
 - o Quiebre comercialmente.

RESPONSABILIDADES DEL PAX CON DERECHO DE VOUCHER

El encargado del Voucher (pasajero/agencia intermediaria) tendrá las siguientes responsabilidades para que la devolución de un viaje se realice por parte de Whalesound.

- Haber pagado en un 100% el tour.
- Firmar en conformidad el Voucher de viaje, proporcionado por Whalesound (En caso de que éste sea por vía online. El pasajero/agencia intermediaria tiene la responsabilidad de reenviar firmado el mismo documento)
- Avisar con anticipación el uso del Voucher, ya sea para los mismos pasajeros u otros.
- Chequear disponibilidad de viajes en la temporada, con oficina comercial Whalesound, para volver a realizar la expedición.

whalesound
science, sailing & nature

w w w . w h a l e s o u n d . c o m