

POLÍTICAS COMERCIALES

TEMPORADA 2021 - 2022

Políticas de Reserva

- El cliente debe acercarse a la agencia al menos el día anterior a la actividad, para probar equipo y recibir información de la actividad.
- Toda reserva se realiza abonando al menos el 50% del valor de la actividad.
- Previo a realizar la actividad el cliente debe abonar el 100% del valor de la actividad.
- En caso de no poder acercarse a la agencia, el cliente debe dar aviso con al menos 24 horas de anticipación, para coordinar tallas de ropa y equipo técnico y entregar información.
- La reserva y contratación de cualquiera de nuestros servicios supone la aceptación total de los riesgos asociados a cada excursión. Para esto, una vez que el cliente llegue a Pucón debe dirigirse a la agencia para leer, completar y firmar una declaración de riesgos. Esta firma se entenderá como requisito previo imprescindible para la participación en las excursiones.

Políticas de Cancelación y Devolución de Dinero

- Si el cliente decide cancelar el tour hasta 7 días antes de la actividad, Rutas Outdoors le devolverá el 100% de la cantidad abonada.
- Si el cliente decide cancelar el tour hasta 4 días antes de la actividad, Rutas Outdoors le devolverá el 50% de la cantidad.
- Si el cliente decide cancelar el tour dentro de las 72 horas previas a la actividad, no existe devolución del dinero por parte de Rutas Outdoors.
- Si las condiciones climáticas son desfavorables el día de la actividad, y el cliente decide no ejecutarla, se devolverá el 100% de la cantidad abonada, siempre y cuando esta cancelación se realice con un mínimo de 4 días de anticipación.
- Si las condiciones climáticas son desfavorables y, sin embargo, el cliente decide realizar la actividad, una vez iniciada la actividad esta ya no tiene reembolso en caso que el cliente se arrepienta luego de haber iniciado la travesía.
- En caso de enfermedad debidamente justificada con documentos legales, Rutas Outdoors le devolverá el 100% de la cantidad abonada.

- Si la comuna de Pucón cambia de fase a cuarentena (Fase 1) en la fecha que se realizará la actividad y el cliente decide cancelar la salida, Rutas Outdoors le devolverá el 100% de la cantidad abonada.
- Si la comuna de la cual proviene el cliente, cambia de fase a cuarentena (Fase 1) y el cliente no puede viajar y decide cancelar la actividad, Rutas Outdoors le devolverá el 100% de la cantidad abonada.
- Todo tipo de devolución, está sujeta a cobro por gastos financieros asociados al costo de transferencia bancaria, comisión de tarjeta de crédito o algún costo asociado a la devolución.
- Todas las devoluciones se realizan únicamente por transferencias bancarias, y se tendrá un tiempo de hasta 5 días para ejecutarlas.

Políticas de no presentación (no show)

- La llegada dentro del horario establecido para la salida de las excursiones es de exclusiva responsabilidad del pasajero. En caso de ausencia del pasajero en el horario y lugar establecido de las excursiones contratadas, y siempre y cuando este atraso no pueda ser justificado por razones fortuitas o de fuerza mayor, no se realizará reembolso.
- La cancelación o retraso de los vuelos y/o otros medios de transporte para llegar a Pucón, realizados por empresas externas, no podrán ser objeto de ningún tipo de reembolso por parte de Rutas Outdoors.

Políticas de Rutas Outdoors

- La persona que lidera la actividad en Terreno será el Guía. El guía será el responsable de la actividad y está facultado para tomar decisiones en terreno. El cliente debe aceptar las decisiones tomadas por él.
- En el caso de que algún cliente hiciera caso omiso o se mostrara reticente a las instrucciones del Guía a cargo de la actividad, el Guía está facultado para regresar a dicho cliente a Pucón. Esto por la seguridad del grupo.
- En caso de pérdida o daño del equipo técnico entregado por Rutas Outdoors para el desempeño de la actividad, es el cliente quien debe hacerse responsable por la pérdida o daño del mismo. Este reembolso debe realizarse el día de la actividad y puede efectuarse el pago en efectivo, transferencia o tarjetas. Al final del documento se detalla el valor por el concepto de pérdida del equipo.

- Con el fin de prevenir emergencias médicas no previstas y, en consideración a los requerimientos internacionales, Rutas Outdoors recomienda a sus pasajeros contar con un seguro de viaje apto para las necesidades de cada cliente.
- Rutas Outdoors, en consideración a lo descrito en la cláusula anterior, asume que el pasajero goza de buena salud en general, y es consciente de la demanda física y condiciones ambientales a las que estará expuesto, tales como: radiación solar, temperaturas extremas y variaciones de alturas en nuestras excursiones, así como los riesgos que conllevan cada una de las actividades a realizar.
- Rutas Outdoors se reserva el derecho de modificar las actividades y horarios en caso de circunstancias externas de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: condiciones climáticas o eventos naturales (nevazones, tormentas, lluvias intensas, viento blanco, aumentos de actividad volcánica, erupciones volcánicas, incendios, aluviones, terremotos, etc.); problemas políticos (golpes de estado, terrorismo, protestas, atentados, etc.); enfermedades endémicas o plagas declaradas por autoridades nacionales o internacionales competentes, lesión, malestar grave o fallecimiento de algún pasajero, prestación de ayuda en un accidente grave en ruta, entre otras.
- Rutas Outdoors se reserva el derecho a modificar las actividades y horarios en caso de que CONAF (Corporación Nacional Forestal) y/o autoridades locales, decidan cerrar algunos sitios turísticos previstos a visitar. Lo anterior, teniendo en consideración que la mayoría de las excursiones se realizan dentro de áreas sensibles de protección de medio ambiente.
- Si se presenta alguno de los imprevistos mencionados antes de comenzar cualquier excursión contratada, se podrán re-programar las excursiones o realizar otra excursión en lugar de aquellas que fuesen afectadas. Ante lo anterior, si algún pasajero no está de acuerdo, se le realizará una devolución del 80% del total del valor pagado.
- Si se presenta alguno de los imprevistos antes mencionados una vez que haya comenzado la excursión, NO se realizará ningún tipo de reembolso. En caso de que las modificaciones no se puedan aplicar debido al cierre general de los sitios a visitar, o porque el pasajero ya realizó todas las excursiones, se reembolsará hasta un 50% del total del valor pagado, dependiendo de lo que se haya alcanzado a visitar.
- Todas las modificaciones por cambio de fecha y/o excursión, solicitadas por el pasajero, se deben realizar con al menos 2 días de anticipación, quedando sujetas a disponibilidad logística y humana. La empresa se reserva el derecho de hacer un cobro por cambio de tarifa y los gastos de operación que sean necesarios.

- Si algún pasajero pone en riesgo la integridad física y psicológica de los demás pasajeros o trabajadores, la empresa declara que; por sobre todas las cosas, prima en su interés la protección del turista y/o trabajadores que se encuentren en actividades y, por lo tanto, se tomarán las medidas necesarias para resguardar la misma. La empresa, enfrentada a alguna situación de riesgo, rebeldía o violencia, podrá exigir el abandono o cancelación de la(s) excursión(es) y se reservará el derecho de no realizar reembolsos. Lo anterior sin perjuicio de las eventuales denuncias ante la autoridad competente.
- En caso de que algún pasajero se presente a una excursión bajo los efectos del alcohol o sustancias psicotrópicas, la empresa se reserva el derecho de cancelar su excursión y no realizar ningún tipo de reembolso de dinero, otorgándole la opción de una re-programación de las excursiones o cambio de ésta, sujeto a disponibilidad logística y humana, además de tener que asumir todos los cobros por cambio de tarifa y los gastos de operación que sean necesarios.

Precios por Reposición en caso de Pérdida

Zapatos	\$	280.000	\$	5.000	\$	285.000
Casco	\$	42.900	\$	5.000	\$	47.900
Piolet	\$	80.000	\$	5.000	\$	85.000
Crampones	\$	105.900	\$	5.000	\$	110.900
Bolsa de Crampones	\$	5.000	\$	5.000	\$	10.000
Gafas	\$	9.000	\$	5.000	\$	14.000
Máscara de Gas	\$	11.500	\$	5.000	\$	16.500
Tajeros	\$	13.000	\$	5.000	\$	18.000
Plástico Verde	\$	5.990	\$	5.000	\$	10.990
Chaqueta	\$	30.000	\$	5.000	\$	35.000
Pantalón	\$	25.000	\$	5.000	\$	30.000
Polainas	\$	16.000	\$	5.000	\$	21.000
Tritones	\$	15.000	\$	5.000	\$	20.000
Guantes 1*Capa	\$	2.190	\$	5.000	\$	7.190
Mochila	\$	45.000	\$	5.000	\$	50.000
DVA	\$	229.900	\$	5.000	\$	234.900
Pala	\$	49.900	\$	5.000	\$	54.900
Sonda	\$	53.000	\$	5.000	\$	58.000
Bastones	\$	34.990	\$	5.000	\$	39.990
Raquetas	\$	90.000	\$	5.000	\$	95.000
Carpa	\$	469.990	\$	5.000	\$	474.990