

TÉRMINOS & CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ENTRE ENJOY AND TRAVELS SPA Y EL CLIENTE

De conformidad con las disposiciones legales pertinentes contempladas en la Ley Chilena, Reglamentos, sus Decretos y demás disposiciones legales aplicables en el territorio nacional, se emiten las presentes condiciones generales y de responsabilidad que más adelante se señalan, las cuales regularán las prestaciones de servicios, por una parte entre el pasajero o usuario de los servicios que en lo sucesivo se denominará "EL CLIENTE", por otra parte la agencia de viajes que se denominará "ENJOY AND TRAVELS SPA", y por la otra parte los entes prestatarios del servicio, tales como líneas aéreas, hoteles, restaurantes, transportistas, guías y otros servicios conexos con el turismo y que estén relacionados con el presente contrato, en lo sucesivo denominados "PROVEEDORES".

ENJOY AND TRAVELS SPA, cuyo giro de actividades como agencia de viaje mediante la subcontratación de proveedores independientes, que no están sujetos al control de la empresa, en especial en servicios de transportes, vuelos en helicópteros, alojamientos en hoteles, termas & SPA, restaurantes, cruceros, guías profesionales, arriendo de vehículos, etc. Los CLIENTES de ENJOY AND TRAVELS SPA tienen el derecho de recibir información veraz y oportuna, como también es deber del CLIENTE informarse de manera responsable respecto de las normas y condiciones de servicios proporcionados por ENJOY AND TRAVELS SPA.

Cliente contratante

Código Cliente: 690

Nombre y Apellido: Ximena Fernandez

Pasaporte o rut: 159533298

Dirección: Santiago

La Empresa

Razón Social: ENJOY AND TRAVELS

Ruc: 76963937-3

Dirección: Morande 835 Oficina 615, Santiago

Representante: Alan Moya

OBJETIVO DEL CONTRATO

Fecha de contratación: 2024-01-05

Nombre del Programa: CANCUN

Aeropuerto 1: CANCUN

Hospedaje 1: Casa Kaoba Hotel & Suites

Duración 1: 7D/6N

Tour 1: Tour Xcaret Plus + Chichén Itzá + Isla Mujeres en catamarán

Valor programa: \$ 5.201.000

Incluye: Boletos aéreos, Hospedaje, Impuestos aereos. (ver más detalles en anexo)

Se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el solo hecho de la aceptación explícita de estos en el momento del pago. El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 29733 sobre protección de datos de carácter personal. Toda aceptación de oferta realizada quedará sujeta a la condición suspensiva de que ENJOY AND TRAVELS valide la transacción, después de verificar que existe la disponibilidad de espacios aéreos y/o terrestres y que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario. En consecuencia, toda operación que se efectúe, la confirmación, validación o verificación por parte de ENJOY AND TRAVELS, será requisito para el perfeccionamiento del contrato. ENJOY AND TRAVELS indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos y los medios de pago jurídicos aceptados y disponibles.

PROCESO DE COMPRA: Nuestros precios incluyen impuestos y cargo por servicios. Ofertas sujeto a stock de 05 cupos por destino para vuelos, hoteles, paquetes, cruceros y circuitos. Para realizar una compra o contratar un servicio, el proceso se inicia con una solicitud de reserva generada por el usuario o consumidor desde el sitio web o atención directa con nuestros ejecutivos y los diferentes canales de promoción. El usuario recibirá al correo informando que su solicitud ha sido recibida y que se está procesando su pedido de reserva y el respectivo pago luego del proceso de validación o confirmación. En comunicaciones posteriores a este mismo correo, informado por el usuario o consumidor, ENJOY AND TRAVELS le informará sobre el estado de su solicitud. Si ésta fuera rechazada, la reserva no podrá ser confirmada y así se le informará mediante correo electrónico. La confirmación de compra, depende del pago total de la tarifa del servicio y de la disponibilidad de éste al momento del pago, será informada mediante este mismo medio.

DERECHO A RETRACTO: Para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia. La sola visita del sitio web en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

MEDIOS DE PAGO: Los servicios ofrecidos, sólo pueden ser pagados con los medios oficiales jurídicos que otorga la empresa de manera legal en Chile o siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con ENJOY AND TRAVELS, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares mediante autorización por escrita del Representante de ENJOY AND TRAVELS se podrá aceptar pagos a cuentas diferentes. En este caso la confirmación definitiva le será enviada dentro de las siguientes 24 horas a la dirección de correo electrónico ingresada por el cliente durante el proceso de compra. Si transcurrido ese plazo no ha recibido la confirmación, por favor contáctese con el Ejecutivo que le atiende o al correo corporativo reservas@enjoyandtravels.cl. Los intereses, impuestos, comisiones u otros cargos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependen de las condiciones que el cliente haya pactado con cada banco o emisor de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar esta modalidad de compra en cuotas. Si el comprador del servicio no es uno de los pasajeros y la compra es realizada con tarjeta de crédito o débito, por seguridad se solicitarán más antecedentes antes de confirmar la compra. Para su seguridad ENJOY AND TRAVELS podría limitar el número máximo de compras que un cliente puede realizar durante un mismo día. ENJOY AND TRAVELS se reserva el derecho de modificar cualquier información contenida en este sitio web, incluyendo las relacionadas con servicios, precios, disponibilidad de espacios y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

SERVICIOS: Los servicios ofrecidos no permiten cambio ni devolución por parte de los proveedores. Sin embargo, cualquier devolución total o parcial que realice el/los proveedor/es voluntariamente, por los servicios que no hayan sido utilizados, se entregará al cliente de forma posterior y descontadas las multas impuestas por los proveedores. Las tarifas promocionales de los boletos en las aerolíneas no permiten cambios en el pasaje, por tanto, el pasaje no es reembolsable. Comidas como se indica en el itinerario: generalmente NO vienen incluidas las bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Tours o excursiones, nuestro compromiso es respetar en la medida de lo posible las visitas a los tours mencionados en las descripciones y confirmaciones. Sin embargo, hay ciertas

circunstancias fuera de nuestro control (e.j. lugar cierra para atender a un gran distribuidor, limpieza, inspección, condiciones climáticas etc.) que pueden obligarnos a modificar el orden de los wine tours a visitar. Los programas ofrecidos incluyen actividades físicas, realizadas al aire libre en contacto con la naturaleza, así como, excursiones y visitas a grandes alturas, que pueden implicar un riesgo que dependerá de los diversos factores y circunstancias sobre las cuales el organizador no tiene un control directo. Por lo tanto, ENJOY AND TRAVELS no asume la responsabilidad (incluso monetaria) en caso de incidente (incluso de carácter mortal) o enfermedad y cualquier otro problema que pudiese ocurrir por actos u omisiones de los PROVEEDORES; por actos irresponsables de los CLIENTES; por razones de cualquier otra naturaleza (por ejemplo: envenenamiento, huelgas, tormenta, etc.) o por eventos de fuerza mayor sobre los cuales no existe un control directo.

CANCELACIONES Y PENALIDADES: Las penalidades por cambio de fechas en tarifas económicas pueden variar según las aerolíneas y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias a pagar por boletería aérea/hospedaje/tour, asociados al cambio requerido. Existen tarifas que no permiten cambio de fechas ni devoluciones por disposición de la línea aérea, hotel, tour y transporte. Modificación de Itinerario o Excursiones: Cualquier modificación solicitada a su viaje o experiencia ya confirmada, tendrá un recargo de USD 100, más cualquier costo adicional relacionado al cambio.

CONDICIONES DE RESERVA: La reserva de cualquier programa turístico, deberán ser efectuadas por el monto establecido según la promoción que se adquiriera, sin perjuicio de las modificaciones que pudieren experimentar los valores iniciales por condiciones de los PROVEEDORES, por tanto, el valor del monto de reserva no tiene devolución. El pago de saldo estará explícito en el presente contrato en las 2 páginas iniciales, la cual dependerá de la promoción adquirida, que regularmente no debe exceder de 30 días luego de la fecha de contratación salvo excepciones. Si el programa es una promoción adquirida a crédito, este deberá ser pagado en las fechas de compromiso acordadas con el ejecutivo, en caso de presentar mora por incumplimiento en el pago de las cuotas establecidas será causal de anulación del contrato.

NO INCLUIDOS EN EL PRECIO ESTIPULADO DEL TOUR: Costos de obtención de pasaporte (si se requiere) para vuelos internacionales, cargos por exceso de equipaje; seguro de viaje; tarifas aéreas, impuestos de salida y llegada al aeropuerto; comidas no mencionadas en el itinerario; visitas a lugares de interés y actividades mencionadas como opcionales; modificación solicitada posterior a la compra del viaje, gastos personales como lavandería y cargos telefónicos, y todo lo que no aparece mencionado en la sección del precio que incluye el programa. Los programas de ENJOY AND TRAVELS no incluyen ningún tipo de seguro personal de viajes. Es altamente recomendado que el cliente contrate al momento de la reserva una póliza de seguro en el país de origen, que cubra los gastos derivados de anulación, accidente, enfermedad, gastos de repatriación, pérdida de equipaje, etc. A los pasajeros de la tercera edad, o que presenten condiciones de salud especial, se sugiere un control médico previo al inicio del viaje, que indique la posibilidad o no de realizar el mismo.

CLASIFICACIÓN DE PASAJEROS: Existen tres tipos de pasajeros: Adultos, niños o infantes. El rango de edad para la definición de cada uno, dependerá de la política establecida por cada uno de los servicios (línea aérea, hotelería, excursión, traslados, cruceros y otros servicios). Y pueden diferir entre los servicios. Es necesario considerar la edad de los menores al momento de salir e ingresar al país visitado: es importante revisar las edades que tendrán los menores durante el viaje, de acuerdo a la categoría definida por los operadores terrestres y líneas aéreas; de este modo evitará posibles costos por diferencias de tarifas en caso de existir cambios de categorización en los menores durante el viaje. Los menores deben tener la edad informada por el cliente al momento de volver del viaje.

DOCUMENTACIÓN: Es deber de quienes viajan informarse sobre la documentación necesaria para realizar el viaje. Infórmese con tiempo si necesita pasaporte, visa, vacunas u otras exigencias tanto para el destino como para los países donde su vuelo hace escala. Todos los pasajeros (adultos, niños e infantes) deberán mantener vigente, durante todo el período de duración del viaje (ida y vuelta), en perfecto estado y con más de seis meses anteriores al vencimiento, los documentos necesarios para realizar el viaje: 1) Cédula de Identidad, 2) Pasaporte, para los países que fuera requerido. 3) Visa en los casos que fuera requerida, para países en tránsito y países de destino. Es responsabilidad del pasajero consultar en la embajada o consulado respectivo, ya sea del país en tránsito o del país de destino, sobre los requisitos y condiciones especiales de ingreso en la época programada para el viaje. Los pasajeros deberán permanecer un máximo de 90 días en el destino visitado. Solo podrán

extender su estadía quienes tengan visa de trabajo o de estudios. ENJOY AND TRAVELS no se hace responsable por la pérdida de cualquiera de los documentos requeridos o la omisión por parte del CLIENTE de cualquiera de los requisitos señalados anteriormente. La información de los pasajeros podrá ser almacenada en nuestra base de datos. Recuerde que el nombre del pasajero debe coincidir en el ticket aéreo con el primer nombre registrado en su documento de viaje, si no se cumple con esta condición, las líneas aéreas se reservan el derecho a denegar el embarque de dicha persona. ENJOY AND TRAVELS tiene el derecho de fotografiar, filmar o registrar cualquier tour o parte de él y utilizar las fotografías, videos o filmaciones resultantes para fines promocionales, para los cuales se entenderá que el CLIENTE da su autorización, a menos que el cliente exprese su desacuerdo al momento de la contratación de servicios.

VIAJES CON MENORES DE EDAD: 1) Autorización Notarial o Judicial para salir del país en caso de viajar con sólo uno de sus padres o un tercero (además, autorización notarial para que el tercero lo represente ante organismos públicos o privados en el extranjero). 2) Certificado de defunción en caso de encontrarse fallecido uno de los padres y viajen los menores con el otro. 3) Certificado de nacimiento. 4) Libreta de Familia. Todos los documentos indicados en original y tres fotocopias. Aplica de igual forma para viajes nacionales incluyendo Rapa Nui. **SERVICIO MENOR NO ACOMPAÑADO.-** este servicio no se vende en ENJOY AND TRAVELS.

NECESIDADES ESPECIALES.- Dichos servicios no se venden en el sitio web de ENJOY AND TRAVELS, sin embargo pasajeros con necesidades especiales deben comprar su ticket aéreo con los Ejecutivos de ENJOY AND TRAVELS, los servicios se piden directo a la línea aérea y muchas veces implican costos adicionales. ENJOY AND TRAVELS no se hace responsable por malas prácticas de terceros a la hora de brindar asistencia o apoyo logístico. Toda necesidad especial deberá solicitarse oportunamente al Ejecutivo al inicio de hacer la contratación.

TIEMPO MÍNIMO DE PRESENTACIÓN EN AEROPUERTO: 3 horas antes de la salida para vuelos nacionales. 5 horas antes de la salida para vuelos internacionales. En temporada alta y vuelos de conexión, los horarios de presentación en aeropuerto pueden aumentar debido a la demanda y al cambio de terminal, por lo que se recomienda presentarse en el aeropuerto 3 horas antes para vuelos nacionales y 5 horas antes para vuelos internacionales.

EQUIPAJE: Infórmate sobre las condiciones y cantidad de kilos permitidos en el equipaje registrado en bodega y el equipaje de mano de cada línea aérea. ENJOY AND TRAVELS no se responsabiliza por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros ya sea por servicios contratados a través de la intermediación de la empresa o tomados individualmente por el pasajero. Te recomendamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de los riesgos mencionados. El equipaje que incluyen los tickets aéreos son los ofrecidos al valor promocional de los programas, debe consultar el equipaje que incluye su promoción.

IMPUESTOS Y CODESHARES: En algunos casos, debido a alianzas estratégicas de las líneas aéreas, éstas pueden volar rutas en colaboración con otras líneas aéreas, lo que podría significar no abordar la línea aérea con la que fue emitido el pasaje inicial. Verifique en su pasaje la línea aérea que opera cada tramo de vuelo a fin de evitar posibles pérdidas de vuelo. Los impuestos son adicionales a las tarifas publicadas por la línea aérea y se incluyen en el cargo final. Los gobiernos y/o las autoridades locales de los aeropuertos pueden imponer y recoger impuestos adicionales en el aeropuerto. Existen países en los que las tasas y/o impuestos de salida sólo se pueden pagar en moneda local y en efectivo en el aeropuerto por tanto ENJOY AND TRAVELS no lo incluye o no se hace responsable de estos impuestos adicionales.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES: Los tickets aéreo\$ hoteles y excursiones no permiten devoluciones. No son reembolsables, cancelables ni endosables. Todo posible cambio y devolución está sujeto a las políticas de los proveedores aéreos, hoteleros, de excursión o cualquier otro servicio adicional, si ésta lo permitiese, podrá realizarse sin costo alguno siempre y cuando lo permita, o en su defecto se informa que podrá cobrar multas por cambios y devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa comprada ya no estuviere disponible. Adicionalmente ENJOY AND TRAVELS no será responsable del incumplimiento, demora y/o cancelación del servicio, como resultado de un caso fortuito, incluyendo a modo de ejemplo, pandemias, disturbios civiles o disputas industriales, huelga, actos de autoridad gubernamental, fenómenos climáticos,

motivos de seguridad, actos de guerra y atentados terroristas de cualquier naturaleza, sucedidos en los países involucrados en el ticket contratado. Si el programa fue pagado con tarjeta de crédito u otra tarjeta bancaria, el cliente deberá continuar pagando las cuotas pactadas y en caso de haberse efectuado cobros, no procederá devolución alguna. Al realizar la reserva de una estadia en un establecimiento, se aceptan sus políticas de cancelación y de la no presentación (NO SHOW), así como otras restricciones adicionales del hotel. Las condiciones generales de cancelación están disponibles en el sitio web del establecimiento y en el proceso de compra de ENJOY AND TRAVELS, éstas se muestran al momento de realizar la reserva. Consulta los datos de cada habitación para ver las condiciones antes de realizar la compra.

CANCELACIONES, RETRASO DE VUELO Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE: Las líneas áreas podrían realizar de manera unilateral y sin previa información a la agencia de viajes: cancelaciones, reprogramaciones, retraso de vuelo y denegación de embarque. Estas situaciones son ajenas a cualquier acción o conocimiento de ENJOY AND TRAVELS por lo que se libera de toda responsabilidad frente a estos eventuales cambios.

ASIGNACIÓN DE ASIENTOS: Las tarifas publicadas no admiten asignación de asientos. Si la reserva que está realizando quiere reservar asientos, deberá realizarlo de manera directa con la aerolínea o con apoyo de los Ejecutivos de ENJOY AND TRAVELS, lo cual acarreará un costo adicional o bien podrá adjudicarse los asientos de forma aleatoria sin costo alguno a la hora de hacer el check-in.

CAMBIO DE RUTA: No están permitidos por las líneas aéreas, a menos que la aerolínea lo permite bajo sus políticas y condiciones.

CAMBIO DE NOMBRE: No están permitidos por las líneas aéreas. Si existiese un error de tipeo en el nombre ingresado por el usuario o consumidor, las líneas aéreas podrían cobrar una multa por rectificar.

ESTADÍA MÁXIMA: un máximo de 12 meses según el tipo de tarifa.

STOP OVER: Por lo general las tarifas promocionales y/o económicas no permiten Stop Over (bajarse del avión en alguna escala entre origen y destino, y quedarse en la ciudad donde el vuelo hizo escala, para luego, retomar el vuelo a destino final). Se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

CONDICIONES DE COMPRA DE PAQUETES VACACIONALES, HOTELES, EXCURSIONES Y OTROS SERVICIOS.- Al momento de pagar, se declara conocer y aceptar los términos y condiciones indicados en el detalle del servicio, así como la veracidad de los datos personales de los pasajeros individualizados. La contratación del servicio queda íntegramente realizada, luego de cancelado el pago y emitido el pertinente mail de confirmación de compra. Algunos hoteles y compañías de arriendo de autos, requieren como garantía, una Tarjeta de Crédito vigente con un determinado cupo disponible, esto de acuerdo de las políticas de cada compañía. ENJOY AND TRAVELS está exenta de responsabilidad sobre estas exigencias particulares de cada empresa prestadora del servicio. Para la duración del programa se considera como primer día, el día de salida del origen y como último día, el día de regreso del destino. Esto aplica independientemente del horario de salida o llegada de los vuelos. Los servicios denominados “de cortesía” como: tours, seguros, desayunos, snacks, comisión por gestión de agencia y gastos aéreos, no serán reembolsables a los pasajeros, salvo si ocurriese un hecho imputable a la agencia que impida la prestación normal de estos servicios.

NO SHOW: En el caso de no presentación del pasajero, se efectuará el cobro de acuerdo a la política de cancelación establecida por cada proveedor.

ACEPTACIÓN: EL CLIENTE declara aceptar las condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda rectificada por medio de uno cualesquiera de los siguientes actos: a) El pago de los servicios contratados antes del inicio del viaje de cualquier forma; b) Aceptación al recibir el presente contrato vía e-mail y dejar asentado el acuso de recibo; c) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados. El horario de check in y check out de hotel, junto a horario de realización de los tours se informará una semana antes de su viaje mediante la carta de confirmación.

Ximena Fernandez

Firma (legible)

Alan Moya.
ENJOY AND TRAVELS

Fecha: 2024-01-05

ANEXO

Estimado Ximena Fernandez ,

Se anexa detalle del Programa adquirido para **CANCUN**, para el rango del **2024-03-26** al **2024-04-01**, una vez recibido el acuerdo de las partes mediante el contrato de servicios:

Código de cliente: 690 Ximena Fernandez

Nombres de Pasajeros	rut	Fecha de Nacimiento
Ximena Fernandez Ponce	159533298	1984-10-17
Jhony Neira Lopez	143503933	1079-06-05
Benjamín Manriquez Fernández	219292031	2005-09-12
Javiera Manriquez Fernández	223737056	2007-04-12
Maria Jesus Neira Fernández	252843825	2016-02-12

Su programa adquirido corresponde a la Campaña: viaje para **5** y es una promoción con destino a **CANCUN** que incluye:

Pasajes aéreos: SANTIAGO DE CHILE-CANCUN-SANTIAGO DE CHILE

Itinerario de vuelos:

Salida: SANTIAGO DE CHILE(2024-03-26)

Regreso: CANCUN(2024-04-01)

Hotel: Casa Kaoba Hotel & Suites(7D/6N)

N° de Habitaciones: 1

Tipo de Habitación: CUÁDRUPLE

Alimentación: DESAYUNO BUFFET

Tour: Tour Xcaret Plus + Chichén Itzá + Isla Mujeres en catamarán

Impuestos aéreos y Hotelero

Impuestos aéreos y Hotelero

Valor programa: \$ 5.201.000

EL PROGRAMA QUE USTED HA ADQUIRIDO ES:

- No reembolsable, de no ser utilizado, pierde su valor sin responsabilidad para la agencia ni para la línea aérea ni hotelera.
- No transferible: no puede ser usado por persona distinta al titular
- No modificable
- No se admiten devoluciones
- El titular de la compra debe presentar obligatoriamente el documento de identidad con el que hizo la compra de este tour y tiene que estar vigente.
- Itinerario aéreo sujeto a cambios de horario por la aerolínea sin previo aviso.
- Horario de check in y check out de hotel, junto a horario de realización de los tours se informará hasta 15 días antes de su viaje mediante carta de confirmación de servicios.

Cualquier duda y/o consulta puede comunicarse de manera más rápida a nuestro celular +56 9 58687479 o al correo electrónico reservas@enjoyandtravels.cl

¡Bienvenido a la #ExperienciaEnjoy!

*He leído las pautas de lo que incluye el programa adquirido por mi persona con ustedes como empresa de prestación de servicios turísticos, por ello firmo conforme:

Ximena Fernandez

rut: 159533298