

# Políticas de servicio de Lofpulli Turismo

Lofpulli cuenta con una serie de políticas empresariales que abordan diferentes aspectos internos y externos de nuestra organización. El objetivo de estas políticas es mejorar la calidad del servicio turístico ofrecido manteniendo al máximo la eficiencia y eficacia de los procesos internos de la empresa.

A continuación se detallan las diferentes políticas, separadas según temática y/o alcance.

## Políticas de venta, reserva, reprogramación y cancelación

### 1. Reprogramación del itinerario

Lofpulli Turismo se reserva el derecho de reprogramar o suspender el itinerario si con ello logra un mejor servicio o resguarda la seguridad e integridad de un miembro de la empresa o visitante. Los criterios de reprogramación son:

- a. Condiciones meteorológicas desfavorables (detalladas en la ficha técnica de las actividades)
- b. Alerta de terremoto
- c. Alerta de tsunami
- d. Estado de catástrofe
- e. Estado de sitio o guerra
- f. Emergencia médica o rescate
- g. Luto laboral

Lofpulli velará por mantener la duración del itinerario en la medida de que las condiciones climáticas, políticas o culturales lo permitan. Asimismo, se priorizará la reprogramación antes que la suspensión y se emplearán todos los recursos disponibles para cumplir con el itinerario contratado en un principio por el cliente.

Ante una posible suspensión del itinerario por un motivo relacionado a la previsión meteorológica, se darán alternativas equivalentes a las que el visitante podrá optar sin costo adicional. El visitante tendrá derecho a pedir un reembolso en función de lo expresado en los siguientes criterios:

- a. La actividad suspendida es parte de un paquete turístico de más de dos actividades: no hay derecho a reembolso.
- b. La actividad suspendida fue contratada de manera independiente (servicio a la carta; no es parte de un paquete turístico): se reembolsa el 75% del total pagado por el cliente.

Si por alguna razón el visitante no se presenta a una actividad, excursión, transporte, u otro servicio contratado, este no tendrá derecho a la reprogramación de su actividad o servicio.

## **2. Plazo de reservas y formas de pago**

Las reservas de las actividades a la carta deben hacerse con una anticipación de por lo menos 3 días antes del inicio de las actividades.

Las reservas de los paquetes turísticos deben hacerse con una anticipación de por lo menos 5 días antes del inicio de las actividades.

El paquete *Explora Costa Araucanía* representa una excepción a esto último. Dada la complejidad logística y de gestión, las reservas de este paquete deben ser hechas con una anticipación de 10 o más días.

La reserva de las actividades o paquetes turísticos se hará efectiva una vez que el cliente haya hecho un abono correspondiente al 50% del total de la tarifa a través de la plataforma de pago online en la página web. Junto a este abono, es imperativo tener la confirmación de la cantidad total de visitantes, de la fecha y la hora de llegada al destino.

El monto restante podrá ser cancelado de manera presencial en el destino, ya sea con efectivo, tarjeta o transferencia. Serán aceptados pesos chilenos, dólares y euros. Para monedas extranjeras, se seguirá la conversión correspondiente al valor de la moneda en el mercado.

**No se aceptarán billetes dañados o manchados**, ya sean pesos chilenos, dólares o euros.

## **3. Cancelación del servicio**

Cuando el cliente desee cancelar el servicio previamente contratado y reservado, existen dos posibles escenarios.

- a. Si el cliente cancela con una anticipación de 90 o más días en relación al día de llegada al destino, se le reembolsará el total del abono ya pagado.
- b. Si el cliente cancela con una anticipación menor a 90 días, se aplicará un cargo correspondiente al 50% del abono inicial (equivalente al 25% de la tarifa total). El 50% restante del abono será reembolsado.

Para efectos de respaldo de esta cancelación, se dejará constancia a través de correo electrónico o WhatsApp, según corresponda.

## **4. Tarifas**

Todas las tarifas de los paquetes turísticos son comisionables y representan el valor total del programa, considerando todos los servicios asociados. Si el cliente lo solicita, la tarifa final puede ser modificada en función de los requerimientos especiales del cliente.

Todas las tarifas están fijadas en pesos chilenos e incluyen IVA.

Menores de 4 años quedan liberados de todo costo. Niños de entre 5 y 10 años pagan solo el 50% del costo total por actividad.

## **5. Tarifas liberadas para operadores externos**

Cuando se presenten grupos de turistas operados por operadores mayoristas ajenos a Lofpulli Turismo o agencias de viajes, se considerará una tarifa liberada para el staff que participe en la actividad. Esta tarifa liberada solo será aplicada en los siguientes casos:

- a. Si el número de pasajeros del grupo es mayor a 10 pasajeros, se libera el 100% del costo para el staff de la operación.
- b. Si el número de pasajeros del grupo es menor a 10 pasajeros, se libera el 50% del costo para el staff de la operación.

Esta política sólo es aplicable cuando el operador externo o agencia es considerado un cliente frecuente. Esta denominación se aplica **a partir de la segunda vez** que el operador o agencia pague por los servicios de Lofpulli Turismo.

## Políticas de seguridad

### 1. Protocolos de seguridad y gestión del riesgo

Antes de la realización de una actividad de turismo aventura (*cabalgata, kayak, senderismo*) o también *paseo en carreta y navegación en bote*, se dispondrá de una *Ficha de Inscripción y Aceptación del Riesgo de la Actividad* que el visitante deberá completar. Esta tiene como objetivo respaldar la decisión del visitante de realizar la actividad, y también como forma de declarar explícitamente cualquier enfermedad, alergia o condición médica previa del visitante.

Toda situación de emergencia deberá ser abordada de acuerdo al *Plan de Gestión de Riesgo* de la empresa.

### 2. Guías de turismo

Lofpulli Turismo se compromete a contratar guías registrados en el Registro de Servicios de Turismo de SERNATUR.

Todos los guías de turismo de nuestras actividades de turismo aventura cuentan con entrenamiento en primeros auxilios en zonas agrestes.

Lofpulli Turismo contará con sus propios botiquines de primeros auxilios adaptados a las actividades ofrecidas por el operador. Asimismo, todos los miembros de la empresa que estén capacitados para la prestación de primeros auxilios tienen pleno conocimiento de la ubicación de estos botiquines, así como de los elementos presentes dentro de ellos y su uso.

### 3. Seguro contra accidentes

Todos los servicios de Lofpulli Turismo incluyen un seguro contra accidentes que cubre los gastos médicos y hospitalarios en el caso de que un visitante sufra de un accidente durante una **actividad de turismo aventura**. El seguro tiene cobertura en los siguientes casos:

- a. Muerte accidental
- b. Desmembramiento
- c. Invalidez total y Permanente  $\frac{2}{3}$
- d. Reembolso de gastos médicos por accidente

El seguro **no cubre** la repatriación en caso de la muerte accidental.

El seguro **no cubre** enfermedades.

Los visitantes que participen de una actividad de turismo aventura deberán completar una ficha con sus datos personales para la posterior activación del seguro contra accidentes. De no completar la ficha, el seguro quedará inválido y no cubrirá ningún gasto en caso de accidentes.

## Políticas para el visitante

### 1. Loppulli a la carta

Todas las actividades ofrecidas por Loppulli Turismo están diseñadas para ser combinadas y estructuradas de forma personalizada si así el cliente lo solicita. Estas modificaciones pueden o no incluir un costo adicional y corresponden a un **servicio personalizado**, ajeno a los programas de turismo ya estructurados y ofrecidos.

### 2. Servicios de alimentación

Todos los paquetes turísticos ofrecidos cuentan con servicios de alimentación incluidos, eso es desayuno, almuerzo y cena. También están incluidos en el costo del programa los servicios de alimentación en restaurantes.

Cuando uno de estos servicios no sean incluidos, esa información estará explicitada en todas las plataformas de difusión y promoción de los paquetes turísticos, ya sea por medios análogos o digitales.