

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.

Así mismo, se realiza una invitación a la revisión tanto de este documento, como del *Código de Ética para el Turismo Indígena de Lofpulli Turismo*, el cual tiene tanta relevancia como las Políticas de Servicio de Lofpulli Turismo al momento de visitar el destino y realizar actividades en él.

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. La reprogramación no tendrá costo adicional siempre que sea reprogramada en un espacio de tiempo menor a 1 año desde la fecha de suspensión.

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 del servicio de alojamiento deben hacerse con una anticipación de por lo menos 5 días antes del inicio de las actividades.

Las reservas de las actividades a la carta deben hacerse con una anticipación de por lo menos 24 horas antes del inicio de las actividades.

Las reservas de los paquetes turísticos deben hacerse con una anticipación de por lo menos 10 días antes del inicio de las actividades.

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 pagado 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 o reservado, existen tres posibles escenarios.

- a. Si el cliente cancela con una anticipación de 14 o más días en relación al día de llegada al destino, se le reembolsará el 90% del valor del abono pagado.
- b. Si el cliente cancela entre 48 horas y 14 días antes de la llegada al destino, se le reembolsará un 50% del valor del abono pagado.
 - i. Se creará un cupón de descuento de uso único que podrá ser utilizado en la siguiente compra de este cliente. Este cupón estará asociado a los datos personales entregados por el cliente al momento del pago.
 - ii. Este cupón tendrá un valor del 50% del abono pagado por el cliente, y al momento de ser utilizado, descontará del valor total de la siguiente compra el monto correspondiente al cupón.
- c. Si el cliente cancela con una anticipación menor a 48 horas, no existe posibilidad de reembolso del abono ya pagado.
 - i. Se creará un cupón de descuento de uso único que podrá ser utilizado en la siguiente compra de este cliente. Este cupón estará asociado a los datos personales entregados por el cliente al momento del pago.
 - ii. Este cupón tendrá un valor del 50% del abono pagado por el cliente, y al momento de ser utilizado, descontará del valor total de la siguiente compra el monto correspondiente al cupón.

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. Para monedas extranjeras, se seguirá la conversión correspondiente al valor de la moneda en el mercado.

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.

La actividad de *Kayak* posee un valor específico para el producto de turismo ofrecido por Lofpulli, con un itinerario definido, un mínimo y máximo de participantes, y con una extensión en tiempo y distancia determinada. Para esta actividad en particular, existe la posibilidad de modificar el itinerario a disposición del cliente final. En este caso, el valor del producto final puede o no ser diferente del original; este valor será definido a discreción de Lofpulli Turismo, nunca será menor que el valor original, y dependerá de la nueva extensión en tiempo y distancia del itinerario propuesto por el cliente final.

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. Lofpulli a la carta

Todas las actividades ofrecidas por Lofpulli 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.

El *guía de turismo* **no está incluido** en ningún servicio de Lofpulli a la carta. Es responsabilidad del visitante contratar el servicio de guía cuando así lo prefiera.

Las actividades de **kayak, navegación en bote, cabalgata o senderismo** constituyen una excepción a esto último. Las actividades mencionadas incluyen un guía especializado destinado solamente al transcurso de la actividad con el objetivo de dar cumplimiento a las normas de calidad correspondientes.

Cuando la cantidad de personas que solicitan este servicio supera lo estipulado por la norma con respecto a la relación entre un guía y la cantidad máxima de pasajeros, se añadirá un valor adicional que corresponda al valor de mercado de un guía de turismo especializado que permita cubrir los requerimientos que estipula la norma. Este valor adicional será sin perjuicio de ninguna de las partes y será comunicado debidamente al cliente cuando corresponda, antes de hacer el pago del producto correspondiente.

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.

Las actividades de Lofpulli a la carta no incluyen ningún servicio de alimentación y deben ser contratados de manera independiente por cada cliente.

3. Política para mascotas

Por situarse y ejecutar sus actividades en un entorno natural de alta fragilidad y valor ecosistémico, predispuesto a los impactos negativos de animales exóticos, Lofpulli no admite ningún tipo de mascota doméstica en sus actividades, instalaciones o productos ofrecidos.

Políticas del alojamiento Lofpulli

1. Cantidad máxima de visitantes

Las instalaciones de la cabaña Lofpulli están diseñadas para un máximo de 6 personas. Esta medida está definida en función de la capacidad de carga de las instalaciones, así como de la infraestructura interna de la vivienda. Por esto último, no se admiten más de 6 personas dentro del alojamiento, ya sean visitas ajenas o parte del mismo grupo de visitantes.

En el caso de transgredir esta política, Lofpulli Turismo se reserva el derecho de admisión al servicio de alojamiento.

2. Reglamento del Alojamiento

Cuando un servicio de alojamiento sea contratado, se le entregará al cliente de forma oportuna un documento llamado *Reglamento del Alojamiento de Lofpulli Turismo*, que tendrá como objetivo instruir a los huéspedes en el uso adecuado de las instalaciones. Este reglamento está construido considerando la capacidad de carga de las instalaciones, las Políticas de Sustentabilidad de Lofpulli Turismo y el respeto a la integridad de los vecinos de la comunidad.

3. Modalidad de alojamiento

Al momento de contratar un servicio de alojamiento, el cliente tendrá la opción de seleccionar tres modalidades diferentes del servicio. Estas son:

- a. Modalidad de arriendo: esta modalidad incluye solamente el arriendo de las instalaciones por un tiempo definido, sin la adición de ningún otro servicio extra.
- b. Modalidad de hospedaje turístico: esta modalidad incluye el arriendo de las instalaciones por un tiempo definido, así como un servicio de preparación del desayuno entre las 8:00h y 10:00h. Esta modalidad será seleccionable cuando la reserva se haga para un mínimo de 3 huéspedes. Si el cliente quisiera contratar este servicio, pero no cumple esta condición, tendrá que pagar el precio de ocupación correspondiente a 3 huéspedes.
- c. Modalidad de hospedaje turístico con pensión completa: esta modalidad incluye el arriendo de las instalaciones por un tiempo definido, así como un servicio de desayuno, almuerzo y cena en el alojamiento. Esta modalidad será seleccionable cuando la reserva se haga para un mínimo de 3 huéspedes. Si el cliente quisiera contratar este servicio, pero no cumple esta condición, tendrá que pagar el precio de ocupación correspondiente a 3 huéspedes.

Cada modalidad tendrá un precio diferente, y al momento de realizar la reserva del alojamiento, se otorgará la opción de seleccionar y añadir los nuevos servicios, sumándose a la tarifa final.