



## **Términos y condiciones**

**TURISMO LATRACH SPA – RUT 79.898.540-K**

**Versión actualizada 2025**

En Turismo Latrach agradecemos tu confianza. Para que vivas una experiencia de viaje segura, transparente y sin imprevistos, te invitamos a revisar nuestros Términos y Condiciones.

Estos aplican a todas las compras realizadas a través de Turismo Latrach y TL Corp, ya sea por medio de nuestros canales digitales o con nuestros ejecutivos asesores de viaje.

Trabajamos bajo la normativa vigente en Chile, incluyendo la Ley del Consumidor (19.496), la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 19.628), y las buenas prácticas de comercio electrónico recomendadas por la Cámara de Comercio de Santiago.



## 01 ¿Quiénes somos?

**Turismo Latrach SPA** es una agencia de viajes que opera como:

- Mandataria para la emisión de pasajes aéreos.
- Intermediaria entre clientes y proveedores de servicios turísticos (hoteles, traslados, autos, seguros, tours y más).
- Gestora de reservas, pagos, confirmaciones y soporte post venta.
- Proveedora de información actualizada sobre cada servicio.

Los servicios finales son ejecutados directamente por proveedores nacionales e internacionales.

---

## 02 Derechos de nuestros clientes

Cuando compras en Turismo Latrach, cuentas con todos los derechos que establece la Ley del Consumidor:

- Información clara, veraz y actualizada.
- Condiciones completas de cada oferta o servicio.
- Seguridad en las transacciones.
- Derecho a reclamar y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Protección y control de tus datos personales, según la Ley 19.628.



### **03 Responsabilidad del pasajero o agencia**

Para asegurar una experiencia correcta, el cliente (o la agencia actuando por su pasajero) es responsable de:

- ♦ Entregar información correcta y completa y correcta al momento de la cotización.
- ♦ Verificar que los documentos de viaje estén vigentes (pasaporte, visas, permisos, vacunas, certificados médicos, etc.).
- ♦ Revisar políticas de equipaje regulaciones de las aerolíneas.

Contratar un seguro de asistencia en viaje cuando aplique

- ♦ Informarse sobre restricciones sanitarias o de ingreso al país destino.

Los servicios finales son ejecutados directamente por proveedores nacionales e internacionales.

---

### **04 Contratación de servicios con Turismo Latrach**

Al contratar servicios con nuestra agencia, el cliente paga:

- ♦ La tarifa establecida por el proveedor final.
- ♦ El cargo por servicio de intermediación de Turismo Latrach.

Los valores se confirman únicamente al momento del pago total y emisión del voucher o e-ticket. Si una falla técnica impide emitir un servicio ya pagado, realizaremos la devolución completa del monto.

Turismo Latrach Spa actúa exclusivamente como intermediario entre el cliente y los proveedores finales de servicios turísticos, por lo que la ejecución, calidad y oportunidad de dichos servicios es responsabilidad directa del proveedor.



## 05 Quiénes pueden contratar

- Personas mayores de 18 años con capacidad legal.
  - Menores de edad mediante sus padres o tutores.
  - Empresas representadas por personas autorizadas.
- 

## 06 Medios de pago disponibles

Aceptamos:

Webpay Plus (tarjetas de crédito y débito).

Transferencia bancaria para ventas asistidas.

Los intereses o cargos bancarios por uso de tarjetas dependen del banco del cliente.

---

## 07 Proceso de compra y confirmación

1. Recibimos tu solicitud de emisión.
2. Enviamos un correo confirmando la gestión.
3. Recibirás tu e-ticket o voucher en un plazo máximo de hasta 2 horas.
4. Mientras no exista confirmación, el pago se considera reserva.
5. Si la reserva no se concreta, devolvemos el 100% del monto pagado.



## 08 Derecho a retracto

Según el artículo 3 bis letra b) de la Ley del Consumidor, el derecho a retracto no aplica para servicios turísticos adquiridos por Internet o atención telefónica, a menos que el proveedor lo indique expresamente.

---

## 09 Cambios, anulaciones y devoluciones

### 9.1 Pasajes aéreos

- No permiten reembolso ni cambio de nombre o ruta.
- Cambios de fecha dependen de la tarifa y condiciones de la aerolínea.
- Pueden aplicarse multas y diferencias tarifarias.
- El cargo por servicio Turismo Latrach no es reembolsable.
- Al momento de la emisión, el pasajero declara haber revisado y aceptado las condiciones tarifarias informadas por Turismo Latrach, incluyendo restricciones de cambios, reembolsos y no show.

### 9.2 Hoteles, traslados, autos y otros servicios terrestres

- Dependen de las políticas del proveedor final.
- Muchos servicios no permiten cambios ni devoluciones.
- Pueden existir cobros por cancelación tardía o no presentación (no-show).

Solicitudes deben enviarse a su ejecutiva o [info@turismolatrach.cl](mailto:info@turismolatrach.cl)



## 10 Restricciones de los pasajes aéreos

Las aerolíneas establecen las condiciones del pasaje, incluyendo:

Políticas de cambios Equipaje permitido Penalidades tarifarias

Reglas de uso obligatorio de tramos

Si no utilizas el primer tramo, la aerolínea puede cancelar automáticamente el resto del itinerario.

---

## 11 Protección de datos personales

En Turismo Latrach nos comprometemos a proteger tus datos. Los utilizamos exclusivamente para:

- Validar transacciones
- Gestionar compras y reservas
- Coordinar con proveedores
- Comunicación operativa con el cliente

Tus datos pueden ser compartidos únicamente con:

- Proveedores involucrados en tu viaje
- Empresas relacionadas a Turismo Latrach
- Autoridades que lo requieran por ley

Nunca se entregarán a terceros no asociados



## 12 Reclamos o consultas

Si necesitas presentar un reclamo o realizar una consulta:

[info@turismolatrach.cl](mailto:info@turismolatrach.cl)

Plazo de respuesta: 10 días hábiles.

Si corresponde indemnización, se formalizará con un Recibo de Indemnización y Finiquito con Subrogación.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente siempre podrá ejercer sus derechos ante el SERNAC u otros organismos competentes, de acuerdo con la legislación chilena vigente.

---

## 13 Limitación de responsabilidad

Turismo Latrach no será responsable por:

- Fallas de sistema, internet o plataformas externas.
- Situaciones de fuerza mayor (cierres de fronteras, huelgas, fenómenos climáticos, pandemias, actos de autoridad).
- Pérdida de equipaje o incumplimientos del proveedor final.
- Errores en la información entregada por el pasajero.

Actuamos como **intermediarios**, encargándonos de la correcta compra, gestión y envío de documentos.



## **14 Resolución de conflictos**

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos términos y condiciones y con los actos y contratos antes referidos, se resolverá mediante arbitraje, por un árbitro arbitrador que las partes designarán de común acuerdo, y a falta de acuerdo será nombrado por la justicia ordinaria, debiendo en tal caso recaer la designación en un abogado que se haya desempeñado como profesor de Derecho Civil en las Universidades de Chile o Católica de Santiago por un período no inferior a dos años. Se exceptúan las acciones de cobro de las sumas que el cliente adeude y que podrán ejercer ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. Se exceptúan de este arbitraje las acciones de cobranza que las empresas oferentes pudieren iniciar relacionadas con el precio de los bienes o servicios adquiridos en este sitio, las que se tramitarán ante los tribunales ordinarios de justicia.

## **15 Representantes y domicilio legal**

Representante legal:

Juan Pablo Latrach Vinagre

Domicilio legal:

Encomenderos 260, oficina 22, Las Condes Santiago, Chile.





## **16 Vigencia**

Estos Términos y Condiciones rigen desde el 30 de marzo de 2025 y reemplazan versiones anteriores.