

CONDICIONES GENERALES 2026 – 2027

VÁLIDO DESDE EL 02 DE MAYO 2026 AL 30 DE ABRIL 2027

RESERVAS

- Las reservas deben ser solicitadas vía sitio oficial de ECOMAPU TRAVEL u e-mail y contestadas solamente por este medio al reservas@ecomapu.com con copia a felipe@ecomapu.com con al menos 72 horas de anticipación. Para rangos menores de horario, la solicitud queda sujeta a disponibilidad.
- Para hacer efectiva la reserva debe abonarse al menos el 50% del total hasta 20 días antes de la llegada para tomar el servicio, con pago completo 48 horas antes a la fecha de la ejecución del servicio.
- Para los días 25 de diciembre, 31 de diciembre, 01 de enero, 01 de mayo y 18 de septiembre se deberá consultar por disponibilidad previamente. Considerar un recargo entre el 70% y 100% extra dependiendo de la fecha.
- En las solicitudes de reserva se debe especificar el nombre del pasajero o grupo, número de pasajeros, guías y/o staff, nacionalidad, detalle de la ruta escogida, idioma a ejecutar la ruta, lugar del pick-up y drop-off, fechas de permanencia, restricciones de movilidad y/o alimentos u otras si aplica, y todos los servicios que se requiere para los clientes.
- No se reconoce confirmación de reserva si el tour operador, agencia de viajes o pasajero, no recibe respuesta por escrito de ésta, ocurriendo lo mismo en el caso de modificaciones y/o anulaciones.
- Se debe considerar que una modificación de reserva podría ocasionar un cambio en el valor final a pagar.
- No se procesan reservas vía telefónica, Instagram o cualquier otro medio que no sea vía e-mail o en forma presencia en las oficinas de ECOMAPU TRAVEL.
- En el caso de Reembolsos, será el cliente quien se haga cargo de las comisiones bancarias u otro sistema de pago.
- Ecomapu entrega a sus pasajeros información y recomendaciones sobre recorridos y servicios, incluyendo dificultad, características generales y condiciones del destino. Sin embargo, son los pasajeros o la agencia contratante quienes deben responsabilizarse por leer la información y entender cuáles son sus limitaciones; así como también deben llevar el equipo adecuado, especificado para cada actividad, para un óptimo desarrollo de su itinerario.

RESPONSABILIDADES

- ECOMAPU TRAVEL No se hace responsable por pérdidas de objetos de valor, documentos o cualquier pertenencia del pasajero durante su viaje. Se podrá proveer al pasajero asistencia en términos de trámites inmediatos en caso que sean requerido por el pasajero y siempre que no impliquen responsabilidades legales personales del guía o representante de la empresa.
- ECOMAPU TRAVEL no se responsabilizará de costos incluidos por modificaciones o anulaciones de reservas, gastos generados por pérdidas o atrasos en servicios de traslados aéreos, terrestres o marítimos anexos al pasajero.
- ECOMAPU TRAVEL No se hace responsable por accidentes, enfermedades, alergias o contagios que no sean atribuibles a negligencia de la empresa. Ecomapu no se responsabiliza por contagios u otros incidentes sanitarios que ocurriesen.
- Al reservar el pasajero acepta el protocolo sanitario asociado a la prevención de COVID-19 o cualquier otra enfermedad bajo alerta sanitaria oficial informado en confirmación de la reserva, recordando que el y los pasajeros siempre deben informar a la agencia, ya sea a través del guía u otro medio, sobre enfermedades o limitaciones preexistentes.
- ECOMAPU TRAVEL informa que, así como también, es responsabilidad de cada persona realizarse un chequeo médico preventivo previo a una excursión, trekking u otros destinos de naturaleza o de exigencia especial, que impliquen esfuerzo físico, con el fin de asegurar que su salud sea compatible con la actividad a realizar. Es responsabilidad del pasajero informar previamente sus limitaciones físicas y/o psicológicas previas al desarrollo de la actividad, así como de restricciones alimentarias si así existiesen. No se permitirá realizar la actividad a pasajeros que presenten síntomas visibles asociados a COVID-19 u otra enfermedad de carácter contagioso o bajo alerta sanitaria oficial.

SERVICIOS TURÍSTICOS

- Todos los programas especifican los servicios que incluyen, ante la posibilidad de que los solicitados no cuenten con disponibilidad para las fechas indicadas, se informará al cliente vía escrita las alternativas y el cliente deberá confirmar expresamente si desea modificaciones o cancelaciones de los servicios alternativos ofrecidos.
- Si se requiere algún servicio que no está especificado, este deberá ser solicitado a ECOMAPU TRAVEL pagando el valor correspondiente
- Servicios no incluidos generalmente son: Gastos, propinas y/o extras no mencionados en programas y/o servicios cotizados y/o confirmados.

- Servicios de Walking Tour en la ciudad podrían ser modificados o cancelados por condiciones climáticas, sanitarias, de emergencia o situaciones en la ciudad ajenas a nuestra responsabilidad, tales como; paralizaciones, protestas, simulacros de evacuación, marejadas u otros.

PAGOS, ANULACIONES Y DEVOLUCIONES

- Todos Anulaciones de reservas o modificaciones sin cargo, deben ser siempre solicitadas vía e-mail.
- El precio base de reserva es 02 personas, para pasajero individual se considera el precio base.
- ECOMAPU TRAVEL enviará un correo de confirmación de anulación o modificación, el cual será su respaldo y el nuestro.
- Con respecto a cualquier devolución o servicio no utilizado o desistido voluntariamente por el pasajero, estos incurren en gastos de cancelación cuyos montos dependerán de las políticas de anulación de cada proveedor de servicios.
- ECOMAPU TRAVEL no realizará devoluciones si una vez iniciado el viaje el pasajero modifica sin autorización o conocimiento nuestro su itinerario contratado, este cambio será de absoluta responsabilidad del cliente.
- Los atrasos y la no presentación en el lugar de encuentro, en aeropuerto u hoteles, se considerará como “No presentación” o (NO-SHOW) y el pago efectuado por el programa no será reembolsado ni total ni parcialmente.
- Devoluciones por anulaciones hasta la fecha límite:
 - ✓ 100% del total venta del plazo límite a 20 días antes de la llegada.
 - ✓ 80% del total venta de 10 días a 19 días antes de la llegada.
 - ✓ 50% del total venta 03 días a 09 días antes de la llegada.
 - ✓ 20% del total venta hasta 48 horas antes de la llegada
 - ✓ 0% del total venta por no presentación (no-show) 24 horas antes o el día de la reserva.
- Para efectos de estas condiciones, se considerará “un grupo” a partir de 6 pasajeros.
- **Tarifas sujetas al comportamiento del mercado que pueden derivar en modificaciones de último momento.**

DATOS DE FACTURACIÓN Y PAGOS ECOMAPU TRAVEL

RAZÓN SOCIAL	TURISMO ECOMAPU LIMITADA
RUT	76.557.158-8
BANCO	BANCO ESTADO
CÓDIGO BIC/SWIFT	BECHCLRM XXX
CUENTA CORRIENTE	239-0-018709-2
DOMICILIO	CALLE CAYOCOPIL N°80 CERRO SANTO DOMINGO VALPARAÍSO - CHILE
TELÉFONO / WSP	+56 9 93556748
E-MAIL	felipe@ecomapu.com
REPRESENTANTES LEGALES	1. FELIPE NARBONA MUÑOZ 2. CRISTIAN URIBE SEPÚLVEDA
GIRO AFECTO A IVA	ACTIVIDADES DE OPERADOR TURÍSTICO
GIRO EXENTO IVA	TRANSPORTE DE TURISTAS
CUENTA PAYPAL	info@ecomapu.com
E-MAIL RESERVAS	reservas@ecomapu.com