

## Terminos y Condiciones:

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES - DREAMS COME TOUR**

1. Todas las compras realizadas a través de nuestro Contact Center, redes sociales y nuestro sitio web [www.dreamscometourchile.com](http://www.dreamscometourchile.com) no aplican derecho a retracto según lo establecido en la Ley N° 19.496 para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia.
2. 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.
3. Las entradas a los museos o parques no vienen incluidas, salvo aquellas expresamente mencionadas en la cotización. Otras entradas que desee agregar deben ser compradas directamente por el cliente, ya sea vía web o en el lugar.
4. El cliente puede reservar los servicios de Dreams Come Tour Spa a través de su sitio web oficial, por correo electrónico y/o vía WhatsApp, según su comodidad.
5. Todo gasto adicional a lo establecido en esta cotización, producto de terremotos, catástrofes naturales, alteración del orden público, estados de excepción o pandemia, será de exclusiva responsabilidad del pasajero.
6. Nuestros programas no permiten devolución, pero cuentan con la condición de flexibilidad para el cambio de pasajes en caso de cancelación de vuelos por parte de la línea aérea, así como reprogramación hotelera según las políticas de cada proveedor.
7. En caso de que la información brindada por el ejecutivo no coincida con las Políticas y Términos y Condiciones Generales, se solicita dejar constancia inmediata. En caso contrario, se presume que la información fue brindada de forma correcta.
8. El cliente proporciona información completa y correcta a Dreams Come Tour al momento de la reserva, asumiendo plena responsabilidad por dicha información.
9. Dreams Come Tour no es responsable por pérdida, suspensión o modificación de los servicios contratados (hoteles, traslados, etc.) por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo desastres naturales, actos de autoridad, guerras, disturbios, epidemias, huelgas, y otros eventos fuera del control de la agencia.
10. El cliente es responsable de realizar el check-in de sus vuelos y de cumplir con los horarios de presentación en aeropuertos, operadores y hoteles según lo establecido en los itinerarios. Dreams Come Tour no se hace responsable por pérdidas de vuelos o actividades por no presentación o atrasos del pasajero.
11. Dreams Come Tour no es responsable de la falta o defecto en la documentación del pasajero (cédula, pasaporte, visa, seguros, requisitos médicos, entre otros). Cualquier gasto originado por este motivo será de cargo del cliente.
12. La agencia está obligada a cumplir solo con los servicios especificados en los itinerarios emitidos. Cualquier gasto adicional por servicios contratados por fuera, será responsabilidad del cliente.
13. El cliente es responsable de cumplir con las normativas de la Ley N° 20.422 sobre inclusión y la Ley N° 20.609 sobre no discriminación arbitraria.
14. Es responsabilidad del cliente informar a la agencia si presenta alguna patología o condición de salud que pueda afectarle durante el desarrollo de las actividades turísticas.
15. Dreams Come Tour actúa como intermediario entre los clientes y los proveedores de servicios, y no se responsabiliza por cancelaciones, demoras u otros problemas operativos atribuibles a dichos proveedores.
16. Las reservas en modalidad de pre-venta permiten al cliente solicitar la devolución del 100% del monto pagado antes del inicio del servicio. El reembolso se procesará en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud. No nos responsabilizamos por demoras de terceros como

bancos o medios de pago.

17. Protección de datos personales

Dreams Come Tour declara que toda información personal proporcionada por el cliente será tratada con estricta confidencialidad, conforme a lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Los datos serán utilizados exclusivamente para efectos de reserva, facturación y coordinación de servicios contratados. No serán compartidos con terceros ajenos a la operación sin el consentimiento explícito del cliente.

18. Facturación y comprobantes

El cliente puede solicitar boleta o factura por los servicios contratados. En caso de requerir factura electrónica, deberá enviar sus datos tributarios completos antes de la emisión del documento.

19. Responsabilidad en viajes grupales

En viajes grupales, cada pasajero es responsable de su comportamiento individual, respetar los horarios y normas establecidas. Dreams Come Tour se reserva el derecho de modificar o cancelar la participación de un pasajero que altere el desarrollo del programa o afecte al grupo, sin derecho a reembolso.

20. Cambios voluntarios del cliente

Los cambios voluntarios solicitados por el cliente (como modificación de fechas, itinerarios u otros servicios) solo serán permitidos hasta 30 días antes de la fecha del viaje y deberán estar debidamente justificados. Dreams Come Tour evaluará la factibilidad de dichos cambios según disponibilidad y condiciones del proveedor. Cualquier costo adicional será asumido por el cliente.

21. Reclamos o consultas

Cualquier consulta, reclamo o solicitud relacionada con los servicios prestados deberá ser presentada por escrito dentro de los 7 días hábiles posteriores al término del viaje. Se debe enviar vía correo electrónico a [reservas@dreamscometour.com](mailto:reservas@dreamscometour.com). Reclamos fuera de plazo podrán no ser considerados.

22. Compromiso de pago para programas con crédito a 30 días

En caso de que el cliente solicite crédito a 30 días con la agencia para programas contratados directamente con los proveedores oficiales de Dreams Come Tour (líneas aéreas, hoteles y operadores aliados), deberá firmar de manera obligatoria un Compromiso de Pago. Este documento especificará los montos, fechas de pago y condiciones, y será requisito indispensable para validar dicha modalidad. Sin este compromiso firmado, no se gestionará ninguna reserva bajo esta modalidad.

23. Incumplimiento de pagos y multas por mora

En caso de que el pasajero no cumpla con el pago del saldo pendiente correspondiente a su cotización o reserva formalizada con la agencia, se aplicará una multa equivalente al 20% del monto adeudado, calculado sobre el saldo impago al momento del vencimiento.

Pasados 7 días corridos desde la fecha de vencimiento sin que se haya regularizado la deuda, se procederá con una notificación formal al titular de la reserva mediante correo electrónico y/o carta certificada. Esta medida se aplicará salvo que el pasajero firme conforme un compromiso de pago solicitando por escrito una extensión del plazo y aceptando las nuevas condiciones establecidas por Dreams Come Tour.

*Para conocer el resto de nuestras políticas, términos y condiciones, te invitamos a visitar nuestro sitio web oficial: [www.dreamscometour.com](http://www.dreamscometour.com)*

*El cliente declara haber leído y aceptado en su totalidad las Políticas y Términos y Condiciones Generales al momento del pago.*

