VIDAURA
AGENCIA DE VIAJES

AGENCIA VIDAURA TRAVELS SpA

General Urrutia 788, local 7, Villarrica
administracion@vidauratravels.com · +56 9 8186 0946
vidauratravels.com

Términos y condiciones generales

Viajes internacionales · Versión 3 · Octubre de 2026

Estas condiciones rigen los viajes grupales internacionales de Agencia Vidaura Travels SpA. Al pagar la reserva, el pasajero declara haberlas leído y aceptado. Forman parte del contrato de prestación de servicios turísticos que firma cada pasajero, junto con el programa del viaje y la Política de devoluciones, anulación y cambios.

1. Identificación de la agencia

Dato	Detalle
Razón social	Agencia Vidaura Travels SpA
RUT	78.517.843-2
Domicilio	General Urrutia 788, local 7, Villarrica, Región de La Araucanía
Contacto oficial	administracion@vidauratravels.com · WhatsApp +56 9 8186 0946
Sitio web	vidauratravels.com

Los únicos canales oficiales para reservas, pagos, cambios y anulaciones son el correo y el WhatsApp indicados. Toda solicitud que produzca efectos (anulación, cambio de nombre o reclamo) debe hacerse por escrito por alguno de esos canales.

2. Alcance

Estas condiciones se aplican a los programas internacionales de Vidaura: viajes grupales con salida y regreso a Chile, con o sin pasajes aéreos incluidos. Lo que indique el programa de cada viaje (itinerario, servicios incluidos, comidas, equipaje y edad recomendada) prevalece sobre estas condiciones generales en lo que sea específico de ese viaje.

3. Reserva del cupo

- El cupo se asegura con el pago de la reserva, cuyo monto se indica en el programa de cada viaje. La reserva se descuenta del valor total.
- Antes de pagar, el pasajero debe confirmar con Vidaura que hay cupo disponible en la salida y en el tipo de habitación que desea.
- La reserva se confirma con el comprobante de pago enviado por los canales oficiales, indicando nombre completo, RUT y viaje.
- La reserva es personal: no se puede usar para otro pasajero ni como pago de otro viaje, salvo en el cambio de nombre regulado en la Política de devoluciones, anulación y cambios.

- La reserva no es reembolsable, salvo que Vidaura cancele el viaje o en los demás casos que indique esa política.
- Si quedan menos de 70 días para la salida, el cupo solo se confirma con el pago del valor total.

4. Precio

- Los valores son por persona, en pesos chilenos, en habitación doble (matrimonial o twin). La habitación single tiene un suplemento informado en cada programa y está sujeta a disponibilidad.
- El precio queda fijo desde el pago de la reserva. Si después Vidaura publica una promoción o un alza, el precio reservado no cambia.
- Excepción: si antes de la emisión de los pasajes la autoridad o la aerolínea crean o suben impuestos, tasas aeroportuarias o recargos de combustible, Vidaura podrá trasladar al precio solo esa diferencia, y la acreditará con documentos. Si la diferencia supera el 5% del precio, el pasajero podrá anular su viaje con devolución del 100% de lo pagado, reserva incluida.
- Los descuentos y promociones tienen las condiciones y plazos que se indiquen en cada caso y no son acumulables entre sí, salvo que se diga expresamente.

5. Pago del saldo

- El saldo puede pagarse en cuotas mensuales sin interés, desde el mes de la reserva, según el calendario acordado en el contrato.
- El valor total debe estar pagado a más tardar 70 días antes de la salida, o en la fecha anterior que indique el contrato.
- Si el saldo no se paga en el plazo, Vidaura enviará un aviso por escrito. Si el pago no se completa dentro de los 5 días hábiles siguientes, Vidaura podrá dar por terminado el contrato y liberar el cupo, aplicando la Política de devoluciones, anulación y cambios como si el pasajero hubiera anulado en esa fecha.
- Vidaura podrá enviar recordatorios de pago por correo, llamada o WhatsApp al titular de la reserva.
- Una vez pagada la reserva, Vidaura enviará el contrato de prestación de servicios, que detalla las cuotas y la forma de pago.

6. Medios de pago

- Transferencia o depósito a la cuenta corriente de Agencia Vidaura Travels SpA en el Banco Bci, sin recargo. Los datos se entregan en el contrato y por los canales oficiales. Vidaura nunca pedirá pagos a cuentas de personas naturales.
- Tarjeta de crédito o débito mediante Mercado Pago, con el recargo que se informa antes de pagar. Las cuotas con tarjeta de crédito dependen del banco emisor. El recargo no es reembolsable.
- El pasajero debe enviar cada comprobante por los canales oficiales. El pago se considera hecho cuando Vidaura recibe el comprobante y confirma el abono.

7. Servicios incluidos y no incluidos

- Los servicios incluidos son únicamente los que detalla el programa de cada viaje. Todo servicio no indicado se considera no incluido.
- Salvo que el programa diga otra cosa, no se incluyen: seguro de viaje, actividades opcionales, bebidas alcohólicas, comidas y/o bebestibles no indicados, propinas, equipaje adicional, selección de asientos, traslados en Chile hacia y desde el aeropuerto, trámites de visa ni gastos personales.
- Las actividades opcionales se ofrecen con costo adicional, sujetas a cupo, clima y requisitos del operador (edad, peso o salud). Vidaura no responde por actividades que el pasajero contrate por su cuenta en destino.

8. Pasajes aéreos

- Los pasajes incluidos corresponden a una tarifa grupal, con fechas, rutas y horarios fijos. No se pueden cambiar tramos ni fechas, ni agregar paradas o extensiones.
- Vidaura compra los pasajes en bloque, por lo que no gestiona selección de asientos ni equipaje adicional individual. Si la aerolínea lo permite, el pasajero puede contratarlos directamente con ella.
- La aerolínea puede modificar horarios, escalas o vuelos. Vidaura informará los cambios apenas los conozca y gestionará las alternativas con la aerolínea. Los derechos del pasajero por retrasos, cancelaciones o denegación de embarque se ejercen ante la aerolínea, según la normativa aeronáutica, con el apoyo de Vidaura.
- Una vez emitidos, los pasajes quedan sujetos a las condiciones de la aerolínea y, en general, no son reembolsables ni endosables.
- El nombre en la reserva debe coincidir exactamente con el pasaporte. Los costos por errores en los datos entregados por el pasajero son de su cargo.

Programas sin aéreos. Si Vidaura autoriza que un pasajero compre su propio vuelo, este deberá llegar al punto de encuentro en la fecha y hora informadas. Si no llega, el grupo continuará el programa y no habrá devolución por los servicios perdidos. Los traslados extra que necesite son de su cargo.

9. Alojamiento

- Los programas internacionales se organizan en habitaciones dobles (matrimonial o twin). La habitación single tiene suplemento y está sujeta a disponibilidad.
- Pasajero que viaja solo y quiere compartir: Vidaura le asignará una habitación compartida con otra persona del mismo sexo que también viaje sola, según disponibilidad.
- Los hoteles indicados en los programas son referenciales. Si lo exigen razones de fuerza mayor u operativas, Vidaura podrá reemplazarlos por otros de igual o superior categoría y ubicación similar, e informará al pasajero.
- Los horarios de ingreso y salida de las habitaciones son los de cada hotel.

10. Equipaje

- El equipaje incluido se indica en el programa de cada viaje y depende de la tarifa de la aerolínea. Los cobros por exceso o equipaje adicional son de cargo del pasajero.
- El transporte del equipaje facturado es responsabilidad de la aerolínea. Si se pierde, se daña o se retrasa, el pasajero debe hacer el reclamo en el aeropuerto ante la aerolínea. Vidaura lo orientará en el trámite y, si contrató seguro, en su activación.
- El pasajero es responsable de su equipaje de mano, documentos, dinero y objetos de valor durante todo el viaje. Vidaura no gestiona la devolución de objetos olvidados en hoteles o actividades, aunque ayudará a contactar al operador.

11. Documentación de viaje

- Cada pasajero debe viajar con pasaporte vigente por al menos 6 meses contados desde la fecha de regreso, en buen estado y con páginas disponibles.
- Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con todos los documentos que exijan el país de destino y los países de escala: pasaporte, visas, permisos, certificados de vacunación u otros. Vidaura entrega orientación general, pero no reemplaza la información oficial de consulados y autoridades migratorias.
- Los pasajeros extranjeros deben verificar por su cuenta los requisitos que se les apliquen según su nacionalidad.
- Si a un pasajero se le niega el embarque, la entrada o el tránsito por no cumplir estos requisitos, se considera una anulación del pasajero en esa fecha, sin devolución, y los costos adicionales son de su cargo.
- Los menores de edad solo pueden viajar acompañados por su padre, madre o tutor, y con la autorización notarial que exige la ley chilena cuando corresponda.
- La tramitación de visas no está incluida. Si Vidaura la ofrece como servicio adicional, su costo no es reembolsable, y la aprobación depende solo de la autoridad del país de destino.

12. Seguro de viaje obligatorio

- Todo pasajero de un viaje internacional debe contar con un seguro de asistencia en viaje vigente durante todo el viaje.
- El pasajero puede contratarlo por medio de Vidaura o con la compañía que prefiera. Si lo contrata por su cuenta, debe enviar a Vidaura copia de la póliza a más tardar 30 días antes de la salida.
- El seguro es un servicio de una compañía externa, con sus propias condiciones. Una vez emitido, no es reembolsable a través de Vidaura.

13. Salud, condición física y edad

- Cada programa indica el nivel de exigencia física de sus actividades y, si corresponde, la edad mínima y máxima recomendada.

- El pasajero debe informar antes de reservar cualquier condición de salud, movilidad, embarazo, alergia o restricción alimentaria relevante para el viaje.
- Los pasajeros fuera del rango de edad recomendado, o con una condición que pueda afectar su participación, podrán viajar presentando una declaración firmada en la que aceptan las características y riesgos del viaje y asumen su responsabilidad, junto con un certificado médico que acredite que pueden realizar el programa.
- Cada pasajero participa en las actividades físicas según su propia evaluación y las instrucciones del guía. Puede abstenerse de una actividad, pero no habrá devolución por ella.
- Las dietas especiales se coordinan con los operadores, pero dependen de la oferta de cada lugar y no siempre se pueden garantizar.
- El pasajero debe llevar sus medicamentos personales para todo el viaje.

14. Ficha del viajero

- Dentro de los 3 días siguientes al pago de la reserva, cada pasajero, incluidos los acompañantes, debe completar la ficha del viajero con datos completos y exactos según su pasaporte.
- Los perjuicios causados por datos erróneos o entregados fuera de plazo (por ejemplo, un pasaje emitido con un nombre mal escrito) son de cargo del pasajero.

15. Cambios en el programa

Cambios menores. Vidaura puede cambiar el orden de las actividades, los horarios o un hotel por otro de igual o superior categoría cuando lo exijan el clima, las condiciones del mar, las autoridades, los operadores o razones de seguridad u operación. Estos cambios no tienen costo para el pasajero ni dan derecho a devolución, siempre que se mantengan los servicios contratados o equivalentes.

Cambios esenciales antes de la salida. Si Vidaura debe cambiar algo esencial del viaje (fechas, destinos principales o categoría de alojamiento), lo informará por escrito apenas lo sepa. En ese caso, el pasajero podrá aceptar el cambio o anular su viaje con devolución del 100% de lo pagado, reserva incluida.

Durante el viaje. Si una actividad no puede realizarse por clima, cierre de atractivos, decisiones de la autoridad o seguridad, Vidaura procurará reemplazarla por otra similar. Si no hay alternativa, devolverá el valor de esa actividad que logre recuperar del operador. Las actividades acuáticas (snorkel, navegaciones) siempre dependen de las condiciones del mar y de la decisión del capitán o del guía. La observación de fauna no se puede garantizar.

Retrasos o cancelaciones de vuelos. Si un vuelo se retrasa o se cancela, Vidaura hará las gestiones para reubicar al grupo y reprogramar los servicios afectados. Los gastos de alimentación, traslado o alojamiento que deba cubrir la aerolínea se reclaman ante ella o ante el seguro de viaje, con el apoyo de Vidaura. Vidaura no cobrará cargos propios por estas gestiones.

16. Puntualidad

El pasajero debe presentarse en el aeropuerto y en cada actividad a la hora informada. Si no se presenta a tiempo, el grupo continuará con el programa, y los servicios perdidos y los costos de reincorporarse son de cargo del pasajero. No presentarse al vuelo de salida se considera anulación sin devolución.

17. Responsabilidad de Vidaura

- Vidaura actúa como intermediaria y presta los servicios a través de aerolíneas, hoteles, transportistas y operadores locales que selecciona. Conforme a la Ley N° 19.496, responde ante el pasajero por el cumplimiento de los servicios contratados, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el operador que haya fallado.
- Vidaura no responde por hechos de fuerza mayor o caso fortuito (desastres naturales, actividad volcánica, pandemias, conflictos sociales, huelgas, cierres de fronteras o decisiones de las autoridades), ni por los daños causados por el propio pasajero o por terceros ajenos a los servicios contratados.
- Vidaura no responde por la pérdida, robo o daño de objetos personales, dinero o documentos que el pasajero mantiene bajo su cuidado.
- En caso de accidente o enfermedad, Vidaura y su guía prestarán toda la asistencia necesaria y coordinarán la atención médica de acuerdo con el seguro contratado. Los gastos médicos se cubren con el seguro de viaje del pasajero.

18. Conducta y responsabilidad del pasajero

- El pasajero se compromete a respetar al grupo, al guía, a los operadores y a las comunidades visitadas, y a cumplir las leyes del país de destino.
- Debe cuidar su integridad: no exponerse a situaciones de riesgo, al consumo excesivo de alcohol o de sustancias ilícitas, ni ingresar a zonas no autorizadas.
- Debe informar cualquier enfermedad contagiosa que pueda afectar al grupo.
- Es responsable de los daños que cause en hoteles, transportes, restaurantes o actividades, y de las multas que apliquen los operadores por esos daños.
- Si un pasajero pone en riesgo la seguridad del grupo, agrede o maltrata a otras personas, o impide de forma grave el desarrollo del programa, Vidaura podrá excluirlo del resto del viaje, previa advertencia del guía cuando la situación lo permita. En ese caso no habrá devolución de los servicios no usados, y los gastos de regreso anticipado serán de su cargo.

19. Grupo de WhatsApp e información del viaje

Antes de la salida, Vidaura creará un grupo de WhatsApp del viaje. Es el canal para la información oficial: horarios, punto de encuentro, equipaje, recomendaciones y actividades opcionales. El pasajero debe revisarlo y responder oportunamente. Vidaura también realizará una reunión informativa antes del viaje.

20. Datos personales e imagen

- Vidaura trata los datos del pasajero solo para organizar y prestar el viaje, y los comparte únicamente con los operadores que los necesiten, conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y, desde el 1 de diciembre de 2026, a la Ley N° 21.719 sobre protección de datos personales.
- El pasajero puede enviar sus datos solo por los canales oficiales, el correo y el WhatsApp indicados, y puede pedir el acceso, la rectificación o la supresión de sus datos, u oponerse a su tratamiento, escribiendo a administracion@vidauratravels.com.
- El uso de fotos y videos en que aparezca el pasajero, en la web y redes sociales de Vidaura, requiere su autorización por separado. La autorización es voluntaria y puede revocarse por escrito.

21. Reclamos

- Los problemas durante el viaje deben informarse de inmediato al guía de Vidaura, para resolverlos en el momento.
- Los reclamos posteriores se presentan por escrito a administracion@vidauratravels.com, idealmente dentro de los 30 días siguientes al regreso. Vidaura responderá por escrito en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Lo anterior no limita el derecho del pasajero a recurrir al SERNAC o a los tribunales competentes.

22. Aceptación y vigencia

Estas condiciones rigen desde su publicación y se aplican a las reservas hechas desde esa fecha. Si Vidaura las modifica, los cambios no afectan a las reservas ya pagadas, salvo que favorezcan al pasajero. En caso de diferencia entre estas condiciones y el contrato firmado, prevalece el contrato.

VIDAURA
AGENCIA DE VIAJES

AGENCIA VIDAURA TRAVELS SpA

General Urrutia 788, local 7, Villarrica
administracion@vidauratravels.com · +56 9 8186 0946
vidauratravels.com

Política de devoluciones, anulación y cambios

Viajes internacionales · Versión 3 · Octubre de 2026

Esta política se aplica a los viajes internacionales de Agencia Vidaura Travels SpA y forma parte de los Términos y condiciones generales y del contrato de cada pasajero. Los plazos se cuentan en días corridos antes de la fecha de salida del viaje.

1. Cómo anular

- La anulación debe pedirla el titular de la reserva por escrito a administracion@vidauratravels.com o por el WhatsApp oficial +56 9 8186 0946.
- La fecha que vale es la de recepción del mensaje. Vidaura confirmará la recepción por escrito.
- Una llamada, un audio o un aviso al guía no reemplazan la solicitud escrita.

2. Anulación por el pasajero

La devolución se calcula sobre el total pagado, sin contar la reserva, que no es reembolsable. Esto se aplica aunque la reserva se haya pagado junto con el saldo.

Aviso de anulación	Devolución
120 días o más antes de la salida	100% de lo pagado, una vez descontados los costos ya pagados a operadores que no se puedan recuperar (por ejemplo, un pasaje aéreo emitido)
Entre 119 y 90 días antes	70% de lo pagado, una vez descontados los costos ya pagados a operadores que no se puedan recuperar (por ejemplo, un pasaje aéreo emitido)
89 días o menos, no presentarse o abandonar el viaje	Sin devolución

Los costos descontados se acreditarán con documentos. Si el pasajero no paga el saldo en el plazo y Vidaura termina el contrato, se aplica esta tabla según la fecha de término.

3. Lo que no se devuelve

Salvo que la anulación sea imputable a Vidaura, no son reembolsables:

- La reserva.
- El recargo por pago con tarjeta.
- El servicio de tramitación de visa.
- Los servicios que el pasajero no use durante el viaje por decisión propia (comidas, noches de hotel, excursiones o traslados).
- Las actividades opcionales ya pagadas, salvo que el operador devuelva su valor.

Viaja en buena compañía

4. Cambio de nombre (cesión del cupo)

- El pasajero puede ceder su cupo a otra persona, que asume el contrato en las mismas condiciones y tipo de habitación.
- Hasta 70 días antes de la salida: cargo administrativo de $50.000 por persona, más los cargos que cobren la aerolínea y los operadores.
- Con menos de 70 días: solo si la aerolínea y los operadores lo permiten, con los mismos cargos. Si la aerolínea no permite el cambio, el nuevo pasajero debe pagar un pasaje nuevo.
- El nuevo pasajero debe completar la ficha del viajero y cumplir todos los requisitos del viaje.

5. Cambio de fecha o de viaje

Las salidas grupales tienen fechas fijas, por lo que no se puede cambiar la fecha de un mismo viaje. Hasta 120 días antes de la salida, el pasajero puede pedir una sola vez traspasar lo pagado a otra salida grupal de Vidaura, sujeto a disponibilidad, pagando un cargo administrativo de $50.000 y la diferencia de tarifa si la nueva es mayor. Si la nueva tarifa es menor, la diferencia queda como crédito para ese viaje. El traspaso debe usarse dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de salida original.

6. Casos excepcionales: enfermedad grave o fallecimiento

Si el pasajero no puede viajar por una enfermedad grave, un accidente o el fallecimiento propio o de un familiar directo (cónyuge o conviviente civil, padres, hijos o hermanos), y la anulación cae fuera de los plazos de devolución:

- Debe avisar por escrito apenas ocurra el hecho y enviar el certificado médico o de defunción dentro de los 5 días hábiles siguientes.
- Vidaura pedirá a sus operadores la devolución de los servicios y devolverá al pasajero lo que efectivamente recupere, menos la reserva.
- La respuesta de los operadores internacionales puede tardar. Vidaura informará el avance por escrito.
- El beneficio se aplica solo al pasajero afectado. Su acompañante puede viajar, ceder su cupo o anular según la tabla general. Si queda solo en una habitación doble, deberá pagar el suplemento single.
- Se recomienda contratar un seguro con cobertura de cancelación, que cubre estos casos.

7. Cancelación por Vidaura

Si Vidaura cancela un viaje, avisará al pasajero por escrito, a más tardar 60 días antes de la salida cuando la causa sea no alcanzar el mínimo de pasajeros, y el pasajero podrá elegir:

1. La devolución del 100% de lo pagado, reserva incluida.
2. El traspaso de lo pagado a otra salida de Vidaura, sin cargo.

8. Fuerza mayor o caso fortuito

Antes de la salida. Si el viaje no puede realizarse por hechos ajenos a Vidaura que afecten la seguridad o la operación (desastres naturales, actividad volcánica, pandemias, cierres de fronteras, conflictos sociales o decisiones de las autoridades), Vidaura lo informará por escrito y el pasajero podrá solicitar la devolución de lo pagado, menos los costos ya pagados a operadores que no se puedan recuperar, acreditados con documentos.

Durante el viaje. Vidaura buscará alternativas para completar el programa o volver de forma segura. Devolverá el valor de los servicios no prestados que logre recuperar de los operadores.

Problemas personales del pasajero. Si un hecho personal impide al pasajero llegar al aeropuerto, se aplica la tabla de anulación. Si logra unirse al grupo después, asume los costos de reincorporarse.

9. Cómo y cuándo se paga la devolución

- Vidaura paga las devoluciones dentro de 15 días hábiles desde la solicitud escrita. Cuando dependen de lo que devuelvan los operadores, el plazo se cuenta desde que Vidaura recibe esos fondos.
- La devolución se paga por transferencia a una cuenta a nombre del titular de la reserva, o por el mismo medio de pago usado, según corresponda.
- Vidaura entregará por escrito el detalle del cálculo de cada devolución.