

CONOCE TUS DERECHOS EN EL ÁREA TURISMO



Al contratar servicios de turismo, como pasajes de avión, bus o tren, alojamientos, actividades de turismo aventura o paquetes turísticos, entre otros, **las empresas deben cumplir con lo ofrecido tal como si hubieses firmado un contrato.**

Por este motivo, **deben** entregar información veraz y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen **antes** de que tomes la decisión de compra o contratación. Es decir:

- Deben describir todas las características del servicio, lo que incluye y lo que no.
- Deben respetar lo que ofrecieron.
- Si cambian las condiciones del servicio que ya contrataste, debe informarte antes y darte la opción de retractarte y recuperar tu dinero.

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Buses interurbanos

- Las empresas están obligadas a devolver, al menos, el 85% del valor de tu pasaje si lo anulas con 4 o más horas de anticipación.

Equipaje

- En cualquier medio de transporte, tienes derecho a que éste llegue a destino en buenas condiciones. Si la empresa extravía tu(s) maleta(s), debe indemnizarte con hasta 5 UTM, según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes.

Seguridad

- Las empresas deben entregar servicios y productos que no arriesguen tu seguridad o salud, y tomar todas las medidas de seguridad necesarias para ello.
- Si sufres algún daño porque la empresa prestó un mal servicio, tienes derecho a que te indemnicen por todo el perjuicio ocasionado.

¡Que no te estafen!

- Si estás planificando viajar este verano, contrata servicios turísticos o agencias de viajes formales.

Encuentra la oferta oficial del país en el
Buscador de Servicios Turísticos de SERNATUR:
serviciosturisticos.sernatur.cl

Ingresa tu reclamo en

www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100

