

# Condiciones de viaje

Modalidad Escapadas (Regular).  
Programa Vacaciones Tercera Edad.



Temporadas 2023-24

## Condiciones generales para la modalidad Escapadas del programa Vacaciones Tercera Edad

¡**Felicitaciones!**, has adquirido un paquete turístico del Programa Vacaciones Tercera Edad, más conocido como "VTE". El objetivo de nuestro Programa es el quiebre de la estacionalidad turística en los meses de temporalidad baja y media. Para cumplir con este objetivo, beneficiamos a adultos mayores, subsidiando paquetes de viajes a lo largo de Chile, desde hace más de 22 años.

### EL PROGRAMA INCLUYE:

- Traslado en bus ida y regreso, según corresponda a cada destino.
- Estadía en hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, lodges, resort o cabañas, según destino y disponibilidad.
- Régimen de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena).
- Realización de 1 actividad recreativa en destino.
- Realización de 2 excursiones incluidas en cada destino.
- Atención paramédica en destino de una hora diaria.
- Seguro de asistencia en viajes, implica asistencia al pasajero y no constituye un seguro de salud.

Para más información del Programa, visita: [www.vacacionesterceraedad.cl](http://www.vacacionesterceraedad.cl) y síguenos a través de Facebook: SernaturVTE.

A partir de la entrega de este voucher de viaje, Sernatur a través del programa Vacaciones Tercera Edad podrá solicitar información relativa a satisfacción usuaria y/o información de interés, mediante correo electrónico y/o vía telefónica.

### FORMAS DE PAGO CUPOS REGULARES

- 1) Pago al contado (tarjeta de débito o efectivo).
- 2) Pago con tarjeta de crédito en cuotas.

**Importante:** El pasajero deberá pagar de manera extraordinaria a las agencias de viajes autorizadas por el Programa, un monto de \$10.000.- por concepto de COMISIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES una vez entregado el voucher de viaje. Las agencias de viajes no están autorizadas

## Condiciones de anulación y cambio de viaje, Cupos regulares

- Podrá desistirse de viajar o cambiar fecha de viaje 30 días antes de la fecha de inicio de este, sin necesidad de requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontado sólo la comisión de agencia.
- Podrá desistirse de viajar entre los 29 y 21 días previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontándole la comisión de agencia y el 10% del copago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 20 y 15 días previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontándole la comisión de agencia y el 20% del copago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 14 y 7 días previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso, se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencia y el 40% del copago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 6 días y el momento de la partida del viaje sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencia y el 70% del copago.

En el caso de cambio de fecha de viaje, este puede realizarse sólo hasta con 30 días de anticipación al viaje, sin cargo alguno para el pasajero.

Se le reintegrará todo el copago, salvo la comisión de agencia a los usuarios que en cualquier momento y hasta el día de inicio del viaje, den aviso por escrito a su canal comercializador, que desisten de éste por razones fuerza mayor o de salud acreditadas por un profesional competente, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados y/o declaración jurada ante notario, en un plazo máximo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de inicio del viaje.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria con carácter excepcional, y previa autorización del SERNATUR, se vea obligada a cambiar la fecha de inicio del viaje y/o el medio de transporte a utilizar, debido a la operativa de un viaje, no procederá retener cantidad alguna al beneficiario que decida desistir de dicho viaje, salvo la comisión de agencias de viaje.

En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, éste no podrá solicitar reembolso de los servicios no utilizados. Si el pasajero decide retirarse por opción propia, deberá dejar reflejada dicha decisión en una declaración jurada simple o acta de retiro que está disponible en su lugar de alojamiento.

## Servicios del Programa Vacaciones Tercera Edad



### Traslados terrestres

Se efectuará en bus desde el origen hasta los establecimientos hoteleros. Los beneficiarios deberán presentarse con 1 hora y 30 minutos de anticipación a la salida, en el lugar indicado. Al momento del embarque, deberán presentar ante el personal de Meli Newen el boleto de viaje (que es personal e intransferible), cédula de identidad o pasaporte y los documentos solicitados por el Programa Vacaciones Tercera Edad para viajar. De no presentar lo indicado, no podrá hacer uso del Programa.

**Nota:** La asignación de los asientos, se realizará previamente por personal de la empresa adjudicataria, priorizando a los beneficiarios con movilidad reducida.



### Alojamiento (hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, cabañas, lodges o resorts)

El alojamiento comprende que la estadía es en habitaciones dobles (dos camas), triples o de mayor capacidad, deberán contar con baño privado o compartidos (manteniendo proporción de 4 personas por baño) y pensión completa. Los beneficiarios que no viajen acompañados deberán compartir la habitación con otro pasajero del mismo sexo. En el caso de requerir camas matrimoniales, éstas estarán sujetas a la disponibilidad del establecimiento de alojamiento. Los beneficiarios que viajen solos, al llegar al establecimiento de alojamiento (según destino elegido), podrán solicitar habitación single, siempre y cuando exista disponibilidad. De existir, son los beneficiarios los responsables de pagar la diferencia que se produzca o en su defecto atenerse a lo establecido en el párrafo anterior.

## Alimentación

El menú ha sido autorizado por Sernatur, no siendo posible realizar cambios y se encuentra exhibido en el panel informativo de cada establecimiento de alojamiento. Sí el pasajero se enferma en destino el establecimiento de alojamiento deberá velar por la entrega de dieta adecuada a las indicaciones de salud que necesiten de un régimen alimenticio especial. En caso de que el pasajero requiera un tipo de alimentación, tales como: hiposódica, sin gluten, vegetariana o hipocalórica deberán solicitarlo al momento de efectuar su reserva. Los beneficiarios que soliciten uno de los regímenes antes mencionados, deberán registrarse a él durante toda su estadía.

## Actividades Recreativas

En los establecimientos de alojamiento, se realizará una actividad recreativa como mínimo.

## Excursiones Incluidas

Se realizarán dos excursiones predeterminadas en cada destino, las cuales pueden ver en [www.vacacionesterceraedad.cl](http://www.vacacionesterceraedad.cl).

## Asistencia Paramédica

Ofrecerá servicio de atención Paramédica de 1 hora diaria por cada día de estadía a los usuarios del Programa Vacaciones Tercera Edad. Esta es una medida de carácter preventiva, en caso de enfermedad producida durante la estadía en el destino, que proporciona los cuidados básicos requeridos.

- a) La asistencia paramédica se realizará en una habitación designada por el establecimiento hotelero.
- b) Para obtener dicha atención el beneficiario deberá inscribirse previamente en la recepción del establecimiento hotelero.
- c) El horario de atención será informado por el personal de Sernatur y de la adjudicataria en destino. Si el beneficiario se encuentra impedido para acceder al lugar donde se realiza la atención, el paramédico acudirá a su habitación.
- d) El facultativo no está obligado a entregar insumos de curaciones ni receta médica.
- e) El profesional no está facultado para certificar a los beneficiarios a realizar diversas actividades recreativas. Dicho certificado, lo otorga su médico personal o de cabecera. para poder dar curso a la solicitud. La información recibida fuera de este plazo no será tramitada.

Asistencia en viajes se trata de asistir al pasajero, no constituye un seguro de salud. Los pasajeros que presenten algún problema durante su viaje, deberán informar inmediatamente a la persona responsable de Meli Newen.

- a) Para solicitar el reembolso, es necesario remitir la documentación al correo electrónico de [jcerda@melinewen.cl](mailto:jcerda@melinewen.cl), a nombre Meli Newen. Dicha documentación deberá enviarse en original o en su caso, una fotocopia legalizada.
- b) Carta explicativa del caso, que incluya nombre completo del beneficiario afectado, número de C.I. y número de teléfono de contacto, adjuntando boletas con sus respectivas recetas médicas, bonos, cuentas de hospital, listado de pertenencias, etc.
- c) Certificados de parte emitido por carabineros establecimiento hotelero en caso de robo. El pasajero deberá enviar la documentación solicitada a Meli Newen en el plazo máximo de 30 días corridos desde que tuvo lugar el suceso, para poder dar curso a la solicitud. La información recibida fuera de este plazo no será tramitada.
- d) Meli Newen no enviará la documentación a Mawdy para su evaluación en caso de estar incompleta.
- e) La documentación se enviará los viernes a Mawdy , para su revisión y evaluación por parte del equipo médico de la compañía, quienes determinarán si procede o no dicho reembolso.
- f) Mawdy tendrá un plazo de 30 días corridos a contar desde la recepción correcta de la documentación para dar respuesta a la solicitud generada.

**Importante:** La cobertura brindada por Mawdy será siempre, y sin excepción, complementaria a la responsabilidad económica que le corresponda a la Isapre, Fonasa, seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo de la(s) cual(es) sea beneficiario el titular, y siempre rigiéndose por los topes establecidos en las presentes condiciones generales. Nuestra atención se brinda las 24 horas del día, a través del número de teléfono de asistencia +56 2 27074590 y Whatsapp: +56 9 94429950), adjuntando boletas con sus respectivas recetas médicas, bonos, cuentas de hospital, listado de pertenencias, etc.

# Seguro de asistencia en viajes para pasajeros que contraten paquetes Escapadas VTE

Detalle de Servicios	Monto de Asistencia
Asistencia Nacional 24 Hrs.	Sí
Orientación Médica Telefónica	Incluido 24 Hrs
Monto de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente, Incluido Covid-19	Hasta USD 10.000
Asistencia por Enfermedades Preexistentes y/o Crónicas	Hasta USD300
Traslado Sanitario del Cliente en caso de Enfermedad y/o Accidente, Incluido Covid-19	Hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel
Dieta de Hospitalización, Incluido Covid-19	Hasta USD80 por concepto de día cama
Medicamentos Ambulatorio	Hasta USD 300
Retorno del Cliente a su lugar de residencia habitual o al Hospital más cercano a su lugar de residencia por Enfermedad y/o Accidente	Incluido en el tope de Monto de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente
Reembolso de Gastos Médicos por Enfermedad y lesión a Causa de un Accidente o Enfermedad a Consecuencia del viaje	Incluido en el tope de Monto de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente
Repatriación del Cliente por Fallecimiento	Ilimitado
Gastos de Férretro en caso de Fallecimiento del Cliente	Hasta USD 1.000
Envío de Familiar por Hospitalización del Cliente	Ilimitado dentro de Chile
Dieta del Familiar del cliente en caso de Hospitalización del Cliente	USD 60 diarios y hasta 5 días
Envío de un Familiar en caso de Fallecimiento del Cliente	Ilimitado dentro de Chile
Repatriación del acompañante y del familiar en caso de fallecimiento del cliente	Ilimitado dentro de Chile
Asistencia en caso de robo y extravío de documentos	Ilimitado
Localización de efectos personales	Ilimitado, sólo Orientación Telefónica.
Transmisión de Mensajes Urgentes	Ilimitado, sólo conexión telefónica.
Validez Territorial	Chile continental e insular (intrarregional).
Tope de Edad	Ilimitado
Máximo tiempo de viaje	8 días



SERVICIOS TRASLADO COVID-19	
Traslados desde y hacia el centro asistencial	Sí
Traslados desde destino hasta hotel o residencia sanitaria	Sí
Repatriación restos mortales	Sí, sujeto a condiciones
Límite de Edad	Ilimitado

## § Suplementos y Gastos Extras

El valor del viaje no incluye servicios extras como: servicio de lavandería, llamadas telefónicas, frigobar y todo servicio no mencionado, el que deberá ser cancelado por el pasajero directamente en el establecimiento hotelero.

## Condiciones de comportamiento de los pasajeros definidos por el operador turístico

Tener un comportamiento que, permita un normal desarrollo de las actividades del Programa. En el caso de que un beneficiario tenga un comportamiento indebido, faltar a la moral o genere perjuicio al establecimiento de alojamiento o a los demás pasajeros, será Sernatur, quien evaluará la continuidad del pasajero, y podrá ser retirado del destino, una vez autorizado por Sernatur y no podrá solicitar la devolución de valor alguno. Estos hechos, deberán quedar reflejados en una constancia o denuncia ante carabineros.

Además, se solicita:

- Respetar los horarios establecidos, para la entrega de los servicios de comidas.
- Tener una conducta amable y respetuosa hacia los demás y con el personal del Programa.
- Utilizar los implementos que se encuentren a su disposición, sólo para los fines estrictamente que fueron creados.
- Mantener una actitud de cuidado con los enseres y útiles que se encuentren a disposición de los beneficiarios del Programa.
- Mantener silencio y respeto en las horas de descanso de los pasajeros.

### **SE ENCUENTRA PROHIBIDO:**

- Causar desorden o ruidos molestos dentro del establecimiento hotelero.
- Ingresar personas ajenas al Programa.
- Elaborar alimentos al interior de las habitaciones.
- Ingerir alcohol de manera desmedida, a tal punto que pueda provocar un estado de ebriedad en cualquiera de sus grados.

**Importante:** El incumplimiento de estas condiciones, y una vez recibida la advertencia del personal de Meli Newen, faculta a la empresa a solicitar y gestionar el retorno anticipado del o los beneficiarios del Programa a su origen, sin responsabilidad alguna para ésta.

### **NOTAS IMPORTANTES**

- Por el sólo hecho de haber comprado el paquete turístico, se aceptan las condiciones generales contenidas en el boleto, como asimismo el pasajero acepta mostrar sin problemas la cédula nacional de identidad al supervisor de destino de Sernatur cuando éste lo solicite.
- El solo hecho de participar en el Programa, implica que se autoriza a Sernatur a publicar en su sitio web el nombre completo del beneficiario(os) participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad, en el marco de la Ley N°20.285 sobre transparencia de la función pública y acceso a la información de la administración del Estado. Asimismo, podrá publicar fotografías, vídeos y otros creados en el marco del Programa en los cuales aparezcan los participantes de éste.
- El sólo hecho de participar del Programa, implica autorizar a Sernatur para entregar los datos generales de los beneficiarios a otros entes públicos.
- Todos los pasajeros menores de 60 años deberán obligatoriamente firmar la columna “Doy Fe”, del listado de viajeros.
- En caso de que un beneficiario titular viaje con un acompañante, ambos pasajeros deberán dejar estampada su firma en la columna “Doy Fe” del listado de viajeros.
- El pasajero que desee viajar fuera del país, durante el transcurso que participa del Programa Vacaciones Tercera Edad, asume y conoce que al momento de salida del país, éste no tendrá ningún beneficio y seguro del Programa, asimismo, acepta que deberá firmar una declaración jurada simple, la que estará a su disposición en el lobby del establecimiento hotelero. La circunstancia de no firmar el documento antes indicado no lo exime de su responsabilidad exclusiva de su trayecto fuera de Chile.
- Pasajeros que viajen en calidad de acompañante y que no cumplan con ninguna condición de beneficiario titular, tienen prohibido realizar el viaje si no lo hacen desde el comienzo con el beneficiario titular al cual acompaña, aun cuando el beneficiario titular llegue al destino por su propia cuenta en días posteriores.
- Queda estrictamente prohibido llevar menores de 18 años, aun cuando los servicios sean comprados adicionalmente. De lo contrario se retornará al pasajero a su origen inmediatamente.



[www.VacacionesTerceraEdad.cl](http://www.VacacionesTerceraEdad.cl)

 [SernaturVTE.cl](https://www.facebook.com/SernaturVTE.cl)



Escapadas VTE  
operado en la  
Región Metropolitana  
por:



**SERNATUR**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile