

Condiciones de viaje

Modalidad Escapadas (Social).
Programa Vacaciones Tercera Edad.



Temporadas 2023-24

Condiciones generales para la modalidad Escapadas del programa Vacaciones Tercera Edad

¡Felicitaciones!, has sido beneficiado con 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 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 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 SOCIALES

Respecto de las modalidades de pago para los cupos sociales, la adjudicataria deberá considerar como mínimo:

- 1) pago al contado por cada beneficiario
- 2) pago total a través del municipio y también podrá acoger el pago por empresas, que en el caso de disponer de programas de responsabilidad social empresarial puedan copagar el costo del paquete de uno o varios beneficiarios.

Sin perjuicio de lo anterior y con el objetivo de facilitar pago entre la adjudicataria con los municipios, organizaciones sociales (adulto mayor) y/o en su defecto de manera directa con los beneficiarios, la adjudicataria deberá potenciar las formas de pago online.

Condiciones de anulación Cupos Sociales

- Los pasajeros podrán desistirse de viajar hasta con 7 días corridos de anticipación al inicio viaje, sin cargo alguno en su contra.
- Entre los 6 días y el momento de la partida del viaje, podrá también desistirse, quedando autorizada la adjudicataria para retener el 50% del valor de copago efectuado por el pasajero, salvo que dicho cupo sea transferido a otro beneficiario, en cuyo caso se deberá proceder a la devolución completa.
- Se les reintegrará todo el copago a los usuarios que en cualquier momento y hasta el día de inicio del viaje, den aviso por escrito a su canal de comercialización (municipalidad y/o adjudicataria, según corresponda) que desisten de éste por razones de salud o de fuerza mayor, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad grave, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras. 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 Meli Newen 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.

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 Turismo Mar & Tierra, priorizando a los beneficiarios con movilidad reducida.

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

El servicio de alojamiento podrá efectuarse en base a habitación doble, triple o de mayor capacidad, deberán contar con baños privados o compartidos, manteniendo la proporción máxima de 4 personas por baño. 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 realizara una actividad recreativa como mínimo.

Excursiones Incluidas

Se realizarán dos excursiones predeterminadas en cada destino, las cuales pueden ver en 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. Ésta 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, 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.

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, solo Orientación Telefónica.
Transmisión de Mensajes Urgentes	Ilimitado, solo conexión telefónica.
Validez Territorial	Chile continental e insular limitado.
Tope de Edad	Ilimitado
Máximo tiempo de viaje	3 días

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

SERVICIOS TRASLADO COVID-19	
Traslados desde y hacia el centro asistencial	Ilimitado limitado
Traslados desde destino hasta hotel o residencia sanitaria	Ilimitado en transporte más adecuado de acuerdo a ciudad de origen y estrado del pasajero.
Retoro desde el destino a su lugar de origen por retraso a causa de cuarentena, Tope	Incluido según montos del plan
Repatriación Funeraria	Intrarregional
Tope 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, falto a la moral o genere perjuicio al establecimiento de alojamiento o a los demás pasajeros, éste se deberá retirar del Programa y no podrá solicitar la devolución de monto alguno. Estos hechos, deberán quedar reflejados en una constancia o denuncia ante carabineros.

Además, se solicita:

- No transitar desnudo por las instalaciones comunes del alojamiento.
- No vestir con ropa que aluda algún tipo de discriminación, de carácter político, incite a la violencia o bien pueda incomodar al resto de los pasajeros del viaje.
- 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.

A CONSIDERAR:

Por el sólo hecho de haber comprado el paquete turístico, se aceptan las condiciones generales contenidas en el boleto, como asimismo el pasajero acepta validar su identidad en destino a través de su cédula nacional de identidad a la persona que el Servicio nacional de turismo determine:

-El sólo 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.

-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 cobertura de la asistencia en viaje incluida dentro 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.

-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

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



Escapadas VTE
operado en la
Región Metropolitana
por:

