



## **POLITICA DE AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES TURISTICOS COMUNIDAD ATACAMEÑA DE SOCAIRE**

La comunidad Atacameña de Socaire y la administración turística de los sitios de visita pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur, definen en este documento las políticas y procedimientos de reservas y adquisición de entradas para pasajeros turistas que visiten los sitios turísticos por medio de agencias de viajes y/o operadores turísticos.

### **SITIO WEB**

El canal oficial de ventas y reservas para la adquisición de ingresos a los sitios turísticos solo se realizan por medio de nuestra página web [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl). El sitio web dispondrá de acuerdo a la capacidad de carga de cada lugar, la cantidad de entradas permitidas por esta disposición y norma de preservación de los sitios dependientes de la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire.

En el sitio están disponibles los accesos para el ejercicio de ventas y reservas, siendo la modalidad de cliente registrado en la sección "Agencias" el obligatorio para agencias de viajes y/o operadores turísticos (Registrados en Sernatur) lo cual permite manejar de manera óptima la atención y transacciones de reservas canalizadas por medio de empresas de viajes.

### **REGISTRO**

Cada agencia de viajes y/o operador turístico (registrado en Sernatur) que tiene la obligación de registrarse en el sitio web [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl) – Agencias, con los datos de empresa y registro de Sernatur vigente, para validar de este modo su calidad de agente registrado y validado.

Los datos ingresados en el registro del sitio web deben ser fidedignos y comprobables, teniendo la facultad la administración de la comunidad Atacameña de Socaire el auditar o fiscalizar estos datos con el objetivo de certificar los clientes registrados y evitar cualquier tipo de irregularidades que se consideran como malas prácticas que son causales de cancelación del registro e inhabilitación de la empresa a acceder a la reserva y compra de entradas a los sitios turísticos de pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur.

## DISPONIBILIDAD

La disponibilidad de reservas en los sitios turísticos pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur está sujeta al uso y confirmaciones efectivas que se puedan haber efectuado para el día y hora del requerimiento en concreto de una visita. El calendario de reservas dispone de un número determinado de reservas disponibles por día y en diferentes horarios, los cuales en la medida de ser reservados van disminuyendo gradualmente su disponibilidad efectiva en el sitio [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl) **No se aceptan reservas tentativas, bloqueos, pre compras de entradas**, con el fin de garantizar disponibilidad real, evitar monopolización de entradas y control de carga de los sitios turísticos.

## RESERVAS

### Proceso de Compra

La compra de entradas se realizan a través del sitio web [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl) en el área reservas. El proceso se realiza en los siguientes pasos:

- 1) Elección de la visita (4 opciones de reservas – 3 variables)
- 2) Selección de cantidad de pasajeros y nacionalidad. (Se acepta por reservas nacionalidad mixta)
- 3) Selección de fecha de visita
- 4) Selección de horario de visita (Existen horarios de ingreso)
- 5) Confirmar los datos de reserva
- 6) Ingresar datos personales del Titular de la reserva
- 7) Confirmar reserva
- 8) Seleccionar medio de pago
- 9) Pagar reserva
- 10) Ingresar datos de los pasajeros de la reserva junto con el número de confirmación.
- 11) Recepción del comprobante de confirmación de reserva
- 12) Fin del proceso

Ampliando en detalle los puntos anteriores, se indica que en todos los casos la plataforma de compra define los siguientes puntos a considerar.

- A) Tres variables de reservas según visita de sitios turísticos.  
Laguna Miscanti & Miñiques  
Laguna Miscanti & Miñiques + Laguna Salar de Aguas Calientes Sur  
Laguna Salar de Aguas Calientes Sur + Laguna Salar de Aguas Calientes Sur
- B) Máximo de cupos por reserva, 12 cupos
- C) Valores diferenciados visitantes Nacionales y visitantes Extranjeros y por rango etario.
- D) Definición de 4 rangos etarios
- E) Menores de 5 años (Hasta 4 años, 11 meses, 28 días) Sin cargo, libres de pago acompañados de sus padres o adulto responsable.
- F) **Horarios definidos de ingreso de las reservas** (Cumplimiento de aforos)
- G) Disponibilidad se visualizara y se podrá ejecutar el proceso de reserva y compra por el sitio web solo hasta 24 horas en adelante del momento de la solicitud de disponibilidad de reserva.(Ver política de excepciones)
- H) Dos métodos de pagos disponibles, Tarjetas bancarias (Crédito / Débito) / Transferencia o depósito bancario. (\*)

**La reserva y compra de entradas** a los sitios turísticos se lleva a cabo desde el sitio web [www.socairechile.cl/reservas/](http://www.socairechile.cl/reservas/), desde donde se elige dentro de las opciones de visita deseada, (3 variables). Una vez en la página de la opción a reservar, se debe elegir la nacionalidad del visitante, si es Chileno (Nacional) o extranjero, luego según sea el caso, se debe solicitar el número de visitantes que contendrá la reserva, dentro de los rangos etarios correspondientes, Menor/Adolecente, adulto o adulto mayor, (El total por reserva es de 12 personas, si el grupo supera este número se debe tomar una segunda reserva bajo los mismos parámetros), luego en el calendario, se toma la fecha del tour, **el calendario mostrara la disponibilidad diariamente a contar de 24 horas en adelante a la que se está realizando la reserva en línea.** (No se dispondrá de disponibilidad para reservar con menos de 24 horas de anticipación) A contar de las 18:00 horas se podrán tomar reservas para el día subsiguiente a contar del primer horario de visita (09:00 horas) , y así secuencialmente en bloques de una hora cumpliendo el blackout establecido de 24 horas. El cierre de la reserva está sujeto a disponibilidad existente.

**IMPORTANTE el cierre de ventas a las 18:00 horas del primer bloque horario del día subsiguiente, no significa que la página cierra las ventas y no se pueden seguir tomando reservas futuras posterior a las 18:00 horas de cada día.**

Las visitas a los sitios turísticos se han dividido en horarios establecidos de ingreso por cada variable de visita, con el objetivo de lograr una mejor organización de su visita, y el manejo de aforos exigidos por la ley vigente, los horarios de visita deben ser respetados por los visitantes y agentes de viajes y/o tour operadores, una vez seleccionado el horario de visita, el calendario le mostrara la disponibilidad de cupos que están disponibles para ser reservados en el momento para el horario seleccionado.

**Los horarios y el orden del sentido de ingreso de sus reservas** (en el caso de las reservas de visitas combinadas) **deberán ser respetados** por las agencias de viajes y/o operadores turísticos, en caso que esto no se cumpla no será posible el ingreso a las lagunas de los visitantes lo que provocara un perjuicio a su cliente.

Una vez ejecutada la selección de su reserva (Opción de visita (Laguna) / N° visitantes / Nacionalidad / Rango etario / Fecha de visita / Horario) se ejecuta el botón RESERVAR, donde la página le mostrara el resumen de su pedido el cual se debe revisar para proceder a finalizar la compra, en el paso siguiente se le indicara debe llenar los datos del titular o responsable de la reserva, (Cuando es cliente registrado y este dato estará predeterminado) para iniciar el proceso de pago previamente aceptando las condiciones y seleccionado el tipo de pago a efectuar, Tarjetas bancarias (Crédito / Débito) / Transferencia o depósito bancario.\*), si todo está conforme se debe proceder a completar el pedido, no antes de ingresar los datos de los visitantes en el formulario correspondiente a cada reserva.

La plataforma le informara en la pantalla el resumen de la reserva, con la confirmación de la visita seleccionada, el número de entradas, la fecha, hora de la visita y el número de orden y número de reserva correspondiente. Se le enviara a su correo el comprobante de compra de sus entradas el cual debe portar o llevar en formato físico o digital el día de su visita para realizar **el Check In de entrada a los sitios turísticos que se realiza en la oficina de control de acceso ubicado en el poblado de Socaire**, en este acto, se le entregara su ticket de ingreso validado que deberá ser entregado en la portería de control de las lagunas. En el caso de la visita combinada, el ticket de acceso entregado en control Socaire, será visado en el control de acceso de la primera laguna visitada, el mismo ticket se le entrega nuevamente debidamente visado en la primera laguna, para ser presentado en el control de acceso de la segunda laguna a visitar, en este control el ticket de ingreso queda retenido por el personal guarda parque de Socaire.

**El hecho de saltarse el control Socaire, le impedirá acceder a los sitios turísticos** y no serán restituidos los pagos realizados por reservas no concretadas por este motivo.

**IMPORTANTE:** Para finalizar la compra, es obligación completar el **Formulario de Pasajeros**, indicando el número de reserva y los datos de cada visitante que incluye la reserva. El no completar y enviar este documento **no le permitirá seguir avanzando en el proceso de su reserva y confirmación**, en caso de ingresar datos falsos en el formulario de pasajeros puede ser causa de anulación de su reserva por tratarse de una reserva sin pasajeros o con identificación que falta a la veracidad lo que es constituyente de delito, ante lo cual la Comunidad Atacameña de Socaire se guarda el derecho de informarlo a la autoridad competente. De igual modo este formulario también incluye su declaración de salud obligatoria para visitar los sitios turísticos.

Al finalizar el pedido, el sitio le enviara la confirmación de su solicitud al correo de contacto ingresado en la plataforma, antes de confirmar su compra el cliente deberá revisar el detalle de su orden en pantalla ya que el sistema no permite realizar cambios, reembolsos ni devoluciones de tickets una vez completo el proceso de compra por la plataforma, de acuerdo a lo establecido en el punto de condiciones de anulación y devolución descrito en detalle en este instrumento.

Respecto a los instrumentos de pago y las políticas asociadas a estos, revisar el documento "Condiciones y términos de ventas y reservas de acceso a sitios atractivos turísticos Comunidad atacameña de socaire", en el apartado del sitio Condiciones Generales.

El formulario de pasajeros, se constituye también como declaración Covid. El pase de movilidad es obligatorio según disposición del Minsal. El no cumplir con el protocolo faculta a la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire a no permitir el ingreso a los visitantes a las lagunas.

## **RESERVAS GRUPOS / SOLICITUDES ESPECIALES**

Las reservas correspondientes a grupos viajes de turismo, grupos de tercera edad, grupos de estudiantes, delegaciones y/o otros casos especiales que no se consideran en la sección de reservas del sitio [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl), deben ser solicitadas por escrito a [gerencia@socairechile.cl](mailto:gerencia@socairechile.cl) indicando el nombre de la agencia y/o operador turístico, nombre del grupo, la fecha de visita requerida, el número de personas, el responsable del grupo y el objetivo de la visita. La gerencia administrativa de los sitios turísticos responderá a la solicitud, informando horario de la visita junto a la confirmación de esta en caso de ser aceptada, caso contrario se informara el motivo de la no aceptación y la alternativa que pueden efectuar para concretar la visita.

En cuanto a estudiantes de educación superior, estos podrán optar a una tarifa especial en caso de visitas pedagógicas a los sitios de turísticos, siguiendo el mismo procedimiento de solicitud de visita para grupos.

Las solicitudes especiales que requieran las agencias de viajes y/o operadores turísticos para realizar actividades de otra naturaleza a la que se ofrece en la visita regulada dentro de las lagunas altiplánicas Miscanti & Miñiques y Salar de Aguas Calientes Sur, (Recorridos fuera del perímetro regulado, actividades de montaña, trekking dentro de la reserva, etc.), deben ser solicitadas por escrito a [gerencia@socairechile.cl](mailto:gerencia@socairechile.cl) indicando el nombre de la agencia y/o operador turístico, tipo de actividad, fecha de visita requerida, número de personas, y responsable del grupo. La gerencia administrativa de los sitios turísticos responderá la solicitud por correo.

La administración de la Comunidad Atacameña de Socaire, se reserva el derecho de otorgar el horario de visita a los grupos y delegaciones de acuerdo al manejo de uso del sitio turístico, ajustando está a los aforos comprometidos.

Para todos los casos anteriores y otros similares se debe entregar en tiempo y forma la nómina de visitantes con sus correspondientes datos.

## FORMAS DE PAGO

El sitio web [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl) considera dos formas de pago por defecto, pagos con tarjetas, crédito o débito, y transferencia bancaria, depósito bancario, cheque. El pago de cada reserva está directamente asociado a un tiempo límite (Dead line de 2 horas) determinado en el caso de la transferencia bancaria o depósito bancario y en el caso de los pagos con tarjeta el pago es simultáneo en el proceso de la reserva.

No existe otra forma de pago disponible en el sitio web, cualquier otro acuerdo de pago o forma excepcional que la agencia de viajes y/o el operador turístico requiera (O.C.), deberá ser solicitado por medio de una solicitud especial que se deberá elevar a la dirección responsable de la Comunidad Atacameña de Socaire.

**Importante:** Los pagos con transferencia bancaria o depósito, deben ser informados en un plazo de 2 horas posterior a la confirmación de la reserva, adjuntando el comprobante vía email al correo: [administración@socairechile.cl](mailto:administración@socairechile.cl) el hecho de no recibir el pago en tiempo y forma faculta a la administración someter a la reserva a anulación por falta de pago, liberando los cupos para regresar al inventario de cupos disponibles. (En caso de transferencias o depósitos posteriores a las 18:00 horas, la confirmación de recepción se informara a primera hora del día siguiente). Esta política garantiza la disponibilidad constante para todos los agentes de viajes y/o tours operadores.

## NO SHOW

Un no show se produce cuando una reserva confirmada, emitida y debidamente pagada por el agente de viaje no es anulada en ningún tiempo, en este caso de no show, la agencia de viajes no tendrá derecho a devolución alguna y no se acepta apelación posterior, ya que esta acción genera pérdida de inventario de una reserva que puede haber sido requerida por otra agencia de viaje para otros pasajeros en la misma fecha y horario del cual se haya generado el no show.

## ANULACIONES DE RESERVAS

Las anulaciones de reservas generadas por agencias de viajes y/o tour operadores registrados, se realizan en línea, ingresando a su perfil de empresa, ubicar la reserva a anular en el registro de reservas efectuadas, abrir la reserva y en el botón anular / cancelar, proceder, la devolución se llevara a cabo según el procedimiento y política descrito en el ítem política de cancelaciones y/o devoluciones, las cuales se detallan en el siguiente punto.

En el caso que la cancelación no corresponda al total de pasajeros de la reserva, se debe elevar la solicitud de anulación como caso especial, al correo [anulaciones@socairechile.cl](mailto:anulaciones@socairechile.cl) indicando el número de la reserva, el nombre del pasajero el cual se anula y se solicita devolución la cual se ajustara a la política de anulación del sitio. Se considerara la fecha y hora de recepción del correo de solicitud como validador para el proceso de devolución.

## DEVOLUCIONES

La Comunidad Atacameña de Socaire declara que por política de la empresa no se realizarán cambios ni devoluciones inmediatas una vez finalizado el proceso de compra. Si bien es cierto se cuenta con una política de devoluciones esta está enmarcada en los criterios establecidos para tal efecto por la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire. Por esta razón, es importante revisar e informarse previamente de nuestra política referente a devoluciones.

Las devoluciones serán efectuadas previa solicitud por la misma reserva en el sitio web, en su registro de cliente y solo procederán sin cargo en el caso de anulación de la reserva dentro de un plazo de 72 horas previas a la fecha de reserva confirmada. O en casos justificados por emergencias de carácter clínico de un pasajero adjuntando la documentación que evidencie tal caso. En el caso de cierre de los sitios turísticos por la naturaleza que sea, condición climática, de pandemia, o de fuerza mayor que no tenga responsabilidad alguna el cliente procederá la devolución del pago efectuado por el concepto de reservas.

**El proceso de devolución** será realizado al titular de la reserva (Nunca a terceros) en el caso de ser cliente no registrado o visitante individual, si el pago fue realizado por medio de su tarjeta de crédito la devolución será efectiva como reversa al mismo instrumento de pago, este proceso es a través de la plataforma Transbank, la cual junto con el Banco emisor del cliente son los que están a cargo de efectuar el último paso en relación a la reversa de la compra en la tarjeta de crédito del cliente, se informa lo anterior, para que el cliente esté en conocimiento que en compras con tarjetas de crédito, el plazo razonable de ver reflejado la devolución del dinero en la cuenta del cliente es de 25 días hábiles en caso de no ser así, el cliente debe comunicarse con su banco y puede hacernos saber a modo de información de la situación.

La política de anulación y/o devolución contempla cargos por este concepto de acuerdo a la antelación que se efectuó la solicitud, siendo sin cargo hasta 72 horas previas al día y hora de la reserva confirmada, menor a este tiempo, tendrá cargos de un 60% y 40% según la tabla siguiente, anulaciones con menos de 24 horas no tendrán derecho a devolución.



En caso de los clientes registrados, y se determinen como clientes habituales como es el caso de las agencias de viajes y/o operadores turísticos, la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire emitirá un **cupón de canje** por el monto correspondiente al equivalente a la devolución que corresponde en cada caso.

En la excepcionalidad que por razones de fuerza mayor, ya sea de carácter climático o de otra índole y no pueda llevar a efecto las visitas entonces y sólo en ese caso, se procederá a hacer devolución a las agencias y/o operadores turísticos el valor de la entrada en cualquier modalidad de pago (reversa a tarjeta de crédito – Depósito bancario o transferencia – código de pago) que se acuerde con la empresa de común o acuerdo.

## **ANULACIONES / INHABILITACIONES POR MALAS PRÁCTICAS**

La administración de la comunidad Atacameña de Socaire considera malas prácticas el uso indebido de la plataforma web al efectuar reservas de pasajeros inexistentes o con nombres ficticios, generar duplicidad de reservas en el sitio para diferentes horarios en un mismo día para un mismo pasajero con el objeto de bloquear espacios disponibles en el sitio web, falsear los datos de los pasajeros con el objetivo de obtener beneficios económicos por la diferenciación tarifaria por rango etario o nacionalidad (El personal de control de acceso de Socaire al momento de realizar el Check In obligatorio tiene la facultad de solicitar a los pasajeros su documentación para verificar los datos de su reserva y validar el correcto procedimiento de la agencia de viajes y/o operador turístico registrado)

De igual modo la administración de la comunidad Atacameña de Socaire, puede efectuar auditorias de sus reservas de manera sistemática y de determinarse el mal uso y ante la evidencia se notificara oficialmente al cliente registrado de la situación por escrito cumpliendo con el derecho a ser informado de la situación, la acción y la consecuencia.

Estas malas prácticas y ante su evidencia son causales de cancelación del registro e inhabilitación de la empresa registrada a acceder a la reserva y compra de entradas a los sitios turísticos de pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur.

## **RESPONSABILIDAD DE MEDIOS DE TERCEROS**

La comunidad Atacameña de Socaire y la administración turística de los sitios de visita pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, establece y se exime de toda responsabilidad en las publicaciones y ofertas turísticas, programas y excursiones a las lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur que agencias de viajes y/o operadores turísticos promocionan por sus diferentes canales de difusión, ya sean presenciales, digitales o de otro tipo en los cuales se incluyen servicios auxiliares que no son resorte de la administración y manejo de los sitios turísticos del sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos.

## **SEGURIDAD Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES**

El sitio [www.socairechile.cl](http://www.socairechile.cl) está desarrollado de manera objetiva para entregar la mejor experiencia de navegación al usuario, su funcionamiento esta soportado en servidores especializados para soportar un alto tráfico en intercambio de datos, lo que no significa ilimitado, en consecuencia y mediante esta cláusula no se obliga a que el sitio esté libre de interrupciones, baja de capacidad de respuesta, errores, o caída de la página. La Comunidad Atacameña de Socaire no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos de características similares en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y carpetas de almacenamiento de sus sistemas informáticos. Por lo tanto, la Comunidad Atacameña de Socaire se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico legal vigente en la república de Chile de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan producirse y ser responsabilidad de la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos en el entorno digital en su conjunto de los usuarios.

## **CLÁUSULA COVID-19**

La Comunidad Atacameña de Socaire en cada uno de los sitios turísticos pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques y Salar de Aguas Calientes Sur, tiene la obligación de aplicar las medidas y protocolos de seguridad para dar cumplimiento a los protocolos Covid-19 de acuerdo a las directrices del Ministerio de Salud (MINSAL)

Las agencias de viajes y/o operadores turísticos están obligados a cumplir los protocolos Covid-19 estando en los sitios turísticos pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos y son ellos responsables de aplicar protocolos Covid-19 en sus propios servicios de tours que promueven al destino.

Dentro de los protocolos obligatorios que se realizan en el sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques y Salar de Aguas Calientes Sur, está la toma de temperatura, la exigencia del uso de mascarilla, el distanciamiento social, y cualquier otra medida que sea incorporada por el MINSAL y sea necesaria para cumplir con nuevos protocolos Covid o aumentar las medidas de los mismos.

En relación a lo anterior, también, la Comunidad Atacameña de Socaire mantendrá carteles informativos relativos a las medidas y protocolos Covid-19, aforos permitidos y dispondrá de dispensadores de jabón para los asistentes a los sitios turísticos.

Todos los visitantes sin excepción alguna deberán cumplir con las medidas de seguridad Covid-19, instauradas en cada lugar de responsabilidad de La Comunidad Atacameña de Socaire, el incumplimiento de estas medidas, no respetar la distancia social, no hacer uso correcto de su mascarilla o tener más de 37.8 de temperatura faculta al personal de control de los sitios turísticos a solicitar el abandono del lugar del visitante y/o informar a la autoridad de salud local de la condición de sospecha de contagio (Determinado por la toma de temperatura en el lugar o muestras evidentes de mal estado de salud).

Los visitantes (Turistas), guías de turismo, conductores de turismo o personas colaboradores de la agencia de viajes y/o operador turístico que no cumplan con las medidas de protocolo covid-19 informadas les será impedido el ingreso y deberán abandonar el o los sitios turísticos, en el caso de los pasajeros no tendrán derecho a devolución del dinero y en el caso del personal de la agencia de viajes y/o operador turístico se considera una falta grave por la exposición al riesgo al resto de los visitantes y al personal de la Comunidad Atacameña de Socaire, lo que puede ser causal de suspensión del registro de la agencia de viajes.

**COMUNIDAD ATACAMEÑA DE SOCAIRE  
SOCAIRE CHILE - 2022**

Rev.02/2022  
14Apr2022