Políticas de Cancelación, Devoluciones y Cambios

VIDA NATIVO Ecoturismo y Expediciones Ltda.

1.2. Políticas de Cancelación y Devoluciones

1.2.1. Cancelación solicitada por el cliente

Para cancelar, escribe a contacto@vidanativo.cl con el asunto "CANCELACIÓN DE RESERVA", indicando nombre, fecha y actividad reservada. Vida Nativo confirmará la recepción por escrito dentro de 2 días hábiles. Si no recibes confirmación, reenvía el correo.

Los plazos se cuentan en días corridos, desde la fecha y hora de recepción del correo hasta la hora de inicio de la actividad.

Aviso de cancelación	Devolución	Detalle
10 o más días antes	100% del monto pagado	Se descuenta solo la comisión de la pasarela de pago, si el pago fue con tarjeta
Entre 5 y 9 días antes	50% del monto pagado	Se descuenta solo la comisión de la pasarela de pago, si el pago fue con tarjeta
4 días o menos antes	Sin devolución	Se entrega un crédito por el 100% del valor pagado, vigente por [6 meses], por los gastos y cupos ya comprometidos

Cómo se calcula: los porcentajes se aplican sobre el monto efectivamente pagado. Para pagos con tarjeta, solo se descuenta la comisión real cobrada por la pasarela, que se informará al cliente.

1.2.2. Cancelación por parte de la empresa o por fuerza mayor

Situación	Opciones para el cliente
Clima o cierre de parques (causas ajenas a la empresa)	a) Reagendar la actividad; b) cambiar a otra de igual categoría y dificultad; o c) devolución del monto pagado, descontando solo gastos ya incurridos y debidamente justificados
Decisión de autoridades o caso fortuito	Mismas opciones que la fila anterior, Reagendar la actividad
Cancelación por la empresa (mínimo de pasajeros no alcanzado, imprevistos del equipo, etc.)	a) Reagendar sin costo.
Suspensión durante la actividad por clima o decisión del guía por seguridad del grupo	No aplica devolución una vez iniciada la actividad.

Gestión de riesgos: se prioriza el confort del cliente y la seguridad por sobre todo.

1.2.3. No Show (no presentación)

Si el cliente no se presenta el día de la actividad ni avisó previamente, se entiende que no utilizará el servicio y no corresponde devolución. Aplica lo mismo si llega después de la hora de inicio y no puede incorporarse por seguridad o logística.

1.2.4. Cambios de fecha

Condición	Detalle
Plazo	Hasta 5 días corridos antes de la actividad
Costo	Sin costo
Cantidad	Máximo 2 cambios por reserva
Cómo solicitarlo	Correo a contacto@vidanativo.cl con el asunto "CAMBIO DE FECHA"
Disponibilidad	Sujeto a cupos disponibles; el cliente debe adaptarse a las fechas con capacidad
Tarifas promocionales	No aplican cambios de fecha (descuentos, actividades gratuitas, concursos u otros), salvo que se indique lo contrario en la promoción
Con menos de 5 días	No se permite cambio; aplica la política de cancelación (1.2.1)

1.2.5. Casos especiales

- **Enfermedad o accidente del pasajero:** con certificado médico presentado antes de la actividad, se ofrecerá crédito por el 100% del valor pagado, o devolución según el tramo que corresponda.
- **Grupos y tarifas promocionales:** si tienen condiciones distintas, estas se informarán por escrito al momento de reservar y prevalecerán sobre esta tabla.

1.2.6. Proceso y plazo de devolución

Etapa	Plazo
Confirmación escrita de la cancelación	Dentro de 2 días hábiles desde la recepción
Devolución de fondos	Dentro de 10 días hábiles desde la confirmación escrita
Medio de devolución	Mismo medio de pago utilizado o transferencia a una cuenta a nombre del cliente