

# En vacaciones SUS DERECHOS LO ACOMPAÑAN

Si se encuentra en el norte, centro o sur del país y tiene consultas sobre sus derechos como consumidor, comuníquese al 600 594 6000 y en caso de reclamos visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), para ingresar sus datos.

Recuerde y haga valer estos **10 derechos y recomendaciones como turista** y disfrute de unas vacaciones seguras e informadas.

- 1 INFORMACIÓN:** Información verdadera y antes de contratar un servicio o comprar un producto. Para tomar una decisión informada y evaluar si le conviene.
- 2 PRECIO:** Las empresas deben informarle el **precio total del servicio** que usted desea contratar, en donde se incluya IVA, impuestos, pasajes, estadía, transporte y alimentación.
- 3 PROMESAS:** Las empresas deben **respetar y cumplir todo lo que anuncia en su publicidad** y lo que dicen en: folletos, afiches, promociones, avisos en prensa escrita o sitios Web en los que se informe sobre valores y promociones de paquetes turísticos o viajes.
- 4 CONTRATOS:** Las empresas o agencias de viajes deben **cumplir todo lo que acuerdan cuando usted contrata y firma**. Esto es alojamiento, comidas, transporte aéreo o terrestre, características de dicho transporte y los seguros que estén comprometidos.
- 5 SEGURIDAD:** Las empresas deben entregar un servicio o producto que no atente en contra de su **integridad física o salud**. Especialmente en servicios de deportes riesgosos o de aventura, la empresa debe tomar todas las medidas de seguridad necesarias para el consumidor (equipamiento, seguros, atención médica, entre otros) e informarle posibles riesgos y restricciones para realizar alguna actividad.
- 6 INDEMNIZACIONES:** Si la empresa le ocasiona algún daño al consumidor por un servicio mal otorgado o un producto malo, es decir por no hacer bien su trabajo, el consumidor tiene derecho a que lo **indemnizen por el daño ocasionado**.



**7 LA AGENCIA RESPONDE:** si contrata un paquete turístico con una agencia, es ésta quien debe responder por todos los imprevistos que se originen en el viaje y en la estadía en el lugar donde pasará sus vacaciones.

**8 EQUIPAJE:** Las empresas de transportes deben responder por todo bulto, maleta y paquete que se lleve en los portaequipajes. Exija un comprobante por las maletas y bolsos que lleve en esos compartimientos. Recuerde que el equipaje de mano, es su responsabilidad. **Declare** en los formularios habilitados **los artículos de valor**. **Guarde y conserve su pasaje**, porque facilita su derecho a reclamo en caso de extravío o deterioro de su equipaje.

**9 COMERCIO ESTABLECIDO:** Si va a viajar en bus, no exponga su seguridad usando "buses piratas", ya que no respetan sus derechos. Así, evitará pasar del entusiasmo por unas merecidas vacaciones a lamentar riesgos que exponen su vida y la de su familia. Asimismo, compre sólo en el comercio establecido, exigiendo la boleta.

**10 RECLAMAR:** Reclamar no es pelear. Si cree que sus derechos no fueron respetados reclame a la empresa y exponga su situación. Si no logra respuesta, acuda a las oficinas del SERNAC más cercanas en la región o llame para orientación al 600 594 6000.

## Recomendaciones

- SI VIAJA EN AUTO...** organice su presupuesto para el pago de peajes, bencina y revisión técnica del automóvil si es necesario. **Considere...** sus deberes en la carretera, pagar el peaje o precio por ocupar las autopistas (consulte valores en [www.vialidad.cl](http://www.vialidad.cl)), no tirar desperdicios a la carretera, no dañar cercos, señales, avisos, letreros, conducir con precaución y respetar las normas del tránsito.
- SI VIAJA EN BUS...** cotice entre las diferentes empresas de transporte el precio de los pasajes y verifique cuál es más conveniente en la relación precio-calidad del servicio. Consulte por los diferentes horarios de los servicios ofrecidos, rutas y frecuencias de los mismos.
- SI VA A PLAYAS, RÍOS O LAGOS...** vea si existe un servicio de primeros auxilios y verifique las señales (banderines rojos, no apto para baño o verdes, apto para nadar) que indican la peligrosidad del mar. Recuerde bañarse sólo en lugares autorizados y no lo haga inmediatamente después de comer.
- PARA OBTENER INFORMACIÓN...** sobre los atractivos turísticos de la región, acérquese a la oficina de información de SERNATUR en el lugar en que se encuentre, o visite [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)



GOBIERNO DE CHILE  
SERNAC  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

GOBIERNO DE CHILE  
SERNATUR  
[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)

GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
[www.economia.cl](http://www.economia.cl)

