

DECÁLOGO TURISTA DE TURISMO AVENTURA

Antes de adquirir una actividad de turismo aventura, ten en cuenta lo siguiente:



1. Asegúrate de que la empresa turística esté registrada en **serviciosturisticos.sernatur.cl**.

2. Los guías deben realizar una **charla instructiva** antes de la actividad. Exígela.

3. Cada actividad de turismo aventura debe disponer de uno o más **guías que te acompañen y supervisen** su realización.

4. Debes firmar una **ficha de aceptación del riesgo** al comienzo de la actividad. Para menores de edad esta ficha debe ser firmada por el padre, la madre o el tutor.

5. Infórmate si la empresa cuenta con **seguros de accidentes** para los participantes.

6. Exige que la empresa te provea **equipamiento en buen estado**.

7. Tienes derecho a conocer la **ficha de la actividad**, el **plan de manejo de riesgos** y el **plan de emergencias** antes de realizar la actividad.

8. Infórmate de los **límites de edad** y **características** que debes tener antes de realizar una actividad.

9. Si tienes alguna **discapacidad chequea que puedas acceder a la información turística**. Hay empresas inclusivas que ofrecen a personas ciegas objetos o réplicas en 3D, audioguías o códigos QR para ser leídos con lectores. Para las personas sordas, cuentan con información visual de la actividad o intérprete de lengua de señas.

10. Si tienes alguna discapacidad, asegúrate de recibir **instrucciones claras** y consulta al guía sobre las **señales de peligro** que utilizará para que puedas identificarlas. Algunas de ellas son timbres de luz, alarmas sonoras, banderines y letreros.



Como consumidor tienes derecho a:

- Recibir un servicio seguro y de calidad.
- Que te informen los precios y se respeten.
- Tener información oportuna sobre las características del servicio, lo que incluye y lo que no.
- Que se cumpla lo prometido, tanto en la publicidad como en los contratos y en los sitios web.
- Que las empresas respondan por incumplimientos y posibles perjuicios.
- Ingresar tu reclamo con documentos de respaldo en sernac.cl.

Sigue las recomendaciones de Sernatur y Sernac



RECOMENDACIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

Sernatur te aconseja:



1. Reserva servicios turísticos formales y oficiales. Prefiere aquellos que son parte de nuestro registro y que puedes encontrar en serviciosturisticos.sernatur.cl.
2. Antes de contratar un servicio, infórmate detalladamente de sus **condiciones y restricciones** y verifica lo que incluye y lo que no.
3. Solicita información clara sobre los precios de los servicios que quieres contratar, esto es, el **precio total con IVA incluido**.
4. Asegúrate de que la empresa esté **legalmente constituida antes de pagar por adelantado** un servicio turístico.
5. Averigua si el servicio cuenta o no con **seguro de viaje**. En caso de tenerlo, solicita el detalle para conocer su cobertura.
6. No contrates servicios de agencias en la calle o espacios públicos. Hazlo en las **oficinas comerciales de la empresa**.
7. Si acudes a reuniones donde ofrecen membresías o tiempos compartidos, infórmate bien sobre los detalles antes de contratar paquetes turísticos. Si contratas un servicio turístico en estas circunstancias, tienes **derecho a retracto hasta 10 días luego de la contratación**.
8. No entregues tus **datos personales** ni de **tarjetas de crédito**. No confíes en los llamados o mensajes que te informan haber ganado un viaje como cortesía.
9. Si el tour contempla un servicio de **turismo aventura**, verifica previamente que cuente con su inspección en serviciosturisticos.sernatur.cl.
10. **Sernatur no patrocina servicios turísticos específicos**. La responsabilidad de la prestación del servicio siempre recae en la empresa contratada.



serviciosturisticos.sernatur.cl



SERNAC te recuerda tus derechos como consumidor o consumidora

- Los consumidores tienen derecho a saber qué están contratando, a conocer el costo final y a que las empresas respeten y cumplan con todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.
- Las cláusulas en los contratos que dicen que la agencia no responde por incumplimientos no son válidas. Si contratas una agencia, exige que respondan por todo lo que compromete.
- Las agencias de turismo tienen que responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.
- Si la empresa ocasiona algún daño por un servicio mal otorgado, los consumidores tienen derecho a que los indemnicen por todo el perjuicio ocasionado.

En caso de que no respeten estos derechos, puedes reclamar ante el Sernac a través de www.sernac.cl o llamando al 800 700 100.

