

# 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](http://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](http://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](http://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](http://www.sernac.cl) o llamando al 800 700 100.

